



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la
empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Nila Maritte Torres Gutiérrez (ORCID: 0000-0001-6172-6022)

ASESORA:

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva (ORCID: 0000-0001-6172-6022)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi familia, especialmente a mis padres María Gutiérrez y Eduardo Torres ustedes son mi motor y motivo, gracias por haberme inculcado sus valores y brindarme su apoyo en todo momento para así poder cumplir uno de mis objetivos y así se puedan sentir orgullosos de la hija que han formado.

A mi hermana por todos sus consejos y apoyo para poder seguir creciendo profesionalmente y personal.

A mi esposo por su paciencia y saberme comprende y ayudar para poder culminar mi carrera y ser una profesional.

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo constante, por darme las fuerzas para terminar mi carrera profesional, por su amor incondicional y por siempre llenar mi vida.

A cada uno de mis maestros, que con sus enseñanzas fortalecieron mis capacidades y fueron pieza clave en mi formación profesional.

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

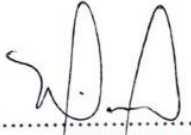
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Torres Gutiérrez Nila Maritte cuyo título es: "Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:16....(número)
.....Dieciséis.....(letras).


Trujillo (Filial 9 de julio del 2019


.....
PRESIDENTE

Flor Alicia Calvanapón Alva


.....
SECRETARIO

Nancy Deifilia Aguilar Aragón


.....
VOCAL

Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez

Declaratoria de autenticidad

Yo, Nila Maritte Torres Gutiérrez con DNI N° 48646249, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Julio del 2019.



Nila Maritte Torres Gutiérrez

DNI N° 48646249

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II MÉTODO	14
2.1. Tipos y Diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento:	20
2.6. Métodos de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	38
VII. PROPUESTA	39
VIII. REFERENCIAS	41
IX. ANEXOS	47

Resumen

El estudio tuvo como finalidad determinar la relación del “clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo 2019”, la metodología fue aplicada y no experimental, la población estuvo conformado por 97 colaboradores donde se aplicó dos encuestas, se utilizó el programa estadístico SPSS 25 para determinar la relación del “clima organizacional y el desempeño laboral”. Los valores obtenidos evidencian la relación que existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral” es una relación directa debido que tiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.682, y un p-valor =0.000 ($p<0.05$), se encontró que el 83.5% presenta un alto clima organizacional, y el 72.2% indican tener un desempeño laboral excelente, así mismo existe “relación entre las dimensiones estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales con el desempeño”, se obtuvieron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.639, 0.581 y 0.630, con un p-valor de 0.000 ($p<0.05$), por consiguiente, existe una relación directa moderada entre las dimensiones de la variable clima organizacional con el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño, Correlación, Rho de Spearman

Abstract

The purpose of the study was to determine the relationship between the "organizational climate and labor performance of the employees of the sales area of the company Saga Falabella S.A. Trujillo 2019 ", the methodology was applied and not experimental, the population consisted of 97 collaborators where two surveys were applied, the statistical program SPSS vol 24 was used to determine the relationship of" organizational climate and labor performance ". The values obtained show the relation that exists between the organizational climate and the labor performance "is a direct relation due that has a Rho correlation coefficient of Spearman of 0.682, and a p-value = 0.000 ($p < 0.05$), was found that 83.5% have a high organizational climate, and 72.2% indicate an excellent work performance, likewise there is a "relationship between the dimensions Structure, organizational Behavior and Interpersonal Relationships with Performance", a Rho correlation coefficient was obtained. Spearman of 0.639, 0.581 and 0.630, with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$), therefore, there is a moderate direct relationship between the dimensions of the variable organizational climate with the work performance.

Keywords: Organizational Climate, Performance, Correlation, Spearman's Rho

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el clima organizacional es un tema que cubre a cualquier tipo de organización, como puede ser pública o privada, los colaboradores deben realizar sus actividades con calma y armonía, por lo tanto, es importante tener una buena infraestructura interpersonal, relaciones, trabajo en equipo apropiado, enfoque amigable con los gerentes directos, la presencia de ciertos incentivos como recompensas, dependiendo de las funciones, además de proporcionarles desarrollo profesional, todas estas acciones motivan a un socio para un desarrollo más efectivo de sus actividades.

Para comprender esta situación en una organización, es necesario realizar un análisis detallado del clima organizacional en cada área, en el sentido de que Anzola (2002) afirma que los empleados se adhieren al clima organizacional en el lugar de trabajo, que afecta la productividad en el trabajo, por otro lado, define Chiavenato (2000) como el comportamiento de un empleado que intenta alcanzar su objetivo. "Es una estrategia para así poder lograr los objetivos", esto debería significar que es muy importante tener en cuenta las habilidades y capacidades de los empleados para que la organización funcione y prospere con el tiempo.

En nuestro país, el clima organizacional es importante en cualquier institución pública o privada, porque todos los empleados, desde la gerencia hasta el personal de servicio, están involucrados, mientras que existe una mayor armonía entre los empleados, independientemente del puesto, el desempeño será bendecido; y así se podrá mejorar el vínculo entre la estructura física, tener buenas relaciones con los compañeros y los planes de trabajo dentro de una organización, esto tendrá sentido de lo que hay que hacer para alcanzar con lo requerido.

Este análisis se basará en el estudio del "clima organizacional y el desempeño laboral". Cuando el "clima organizacional" se convierte en un pilar organizacional, está directamente relacionado con la eficiencia del trabajo, que a su vez determina el resultado de las metas. Como se señaló en el clima organizacional de la empresa, algunas áreas no hacen un buen trabajo. En este estudio, nos centraremos en el área de ventas, descubrimos problemas en la estructura de la empresa, donde en el lugar donde trabajan, no hay suficiente espacio para realizar negocios, los empleados no son conscientes de lograr objetivos y tareas, también indican que sus esfuerzos no son apreciados por los gerentes y supervisores de turno, también indican que no tienen una comunicación confiable con la alta dirección de la empresa, lo que se refleja en sus conclusiones sobre la violación de las obligaciones impuestas a colegas, y por lo tanto, el comportamiento de sus empleados no está presente porque no tienen flexibilidad para desarrollar sus actividades, lo que resulta en la imposibilidad de lograr los objetivos debido a la aparición de estos problemas en la presentación del estudio, por ejemplo: "el clima organizacional afecta las cicatrices asociadas con el ministerio de empleados en el área de ventas."

Además, mostró una estrecha correlación entre ambas variables". Esto ayudará a otras empresas a crear conciencia sobre cómo estas variables afectan directa o indirectamente el rendimiento en Saga Falabella S.A. en la ciudad de Trujillo.

Al verificar el soporte de datos de las diversas instituciones se consiguió ubicar los siguientes trabajos que resultarán como un antecedente para darle una base de apoyo al presente estudio de investigación.

Jiménez y Mosquera (2017), en su estudio "Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas". Se planteó como objetivo estudiar el efecto del "clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública", el estudio se correlaciono descriptivamente. Teniendo muestra total 32 empleados, la técnica y el mecanismo utilizados fueron de recopilación de datos empleando la encuesta y la escala de Likert; dando

como resultado: El 28% de los empleados tiene un clima organizacional promedio y el 72% tiene un nivel bajo, lo que indica que el instituto está controlando el riesgo. Por lo tanto, para completar el trabajo, el 50% es bueno, para el 22% es muy bueno, y para el 19% es excelente, los datos anteriores indican que los empleados de la empresa saben que su productividad es insuficiente, porque puede, sin embargo, Nivel de satisfacción de los empleados. arriba muestra una colisión con un rendimiento adecuado ($p < 0.05$). (Jiménez y Mosquera, 2017, p. 58)

De igual manera Zans (2016), en su estudio “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN- Managua en la etapa 2016”, consideró el propósito de estudiar el “clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y educadores”, el análisis fue de sentido cuantitativo con elementos cualitativos. El total de la población fue de 88 colaboradores, el tipo de muestra fue no probabilístico tomando así una muestra de 59 trabajadores. En este trabajo se concluyó que: 24% fueron negativos, alegando que en algunos casos recibieron su expresión general no profesional de ellos. Además, el 96% de los docentes y el personal administrativo garantizan que mejorar el clima organizacional tendrá un impacto positivo en la eficiencia del trabajo y las relaciones interpersonales, y garantizar la coherencia en sus centros de trabajo, por lo que creen que debe cultivarse. (Zans, 2016, p. 143)

Por otro lado, Palomino y Peña (2016), presento el estudio denominada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería VenoplastLtda”. Su finalidad fue examinar la “relación del clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa”. Fue de tipo descriptivo y correlacional. La población correspondía a 97 personas; para la muestra, la fórmula se usó para evaluar las muestras en una población reducida de 49 individuos. El estudio de opción múltiple utilizó un cuestionario y un cuestionario con una fiabilidad de 0,89 para el alfa de Cronbach. Se realizó una escala Likert con puntajes del 1 al 7. Esta investigación encontró que: La motivación para adquirir talento humano en la organización fue buena, obteniendo 3.31 de promedio; destacando aspectos de la motivación en las condiciones de trabajo (3.43)

y la satisfacción personal (3.41); Por consiguiente, las personas con valores regulares más principios organizacionales (3.08) y motivación se encuentran en las relaciones interpersonales (3.03) (Palomino y Peña, 2016, p. 73).

Meléndez (2015) sobre el tema "La relación entre el clima organizacional y el desempeño del servidor de la Subsecretaría de Administración Financiera en el Ministerio de Finanzas de 2013-2014" también definió "el impacto del clima organizacional en la productividad de los empleados". Se utilizaron el método y la herramienta utilizados para la investigación y el cuestionario. Donde se dijo que: "Un buen clima de trabajo es muy importante, tiene un efecto positivo en el logro de objetivos y eso nos hace competitivos en el mercado" (p. 41).

Por otro lado, Palomino, Saavedra y Zapata (2016), en su estudio "El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores bajo el tipo de tercerización de la empresa Prosegur Sucursal Ica". Su principal objetivo fue establecer la influencia del "clima organizacional en el desempeño de los trabajadores en el año 2016", el estudio es cuantitativa. Estuvo constituida por una población por 84 colaboradores, que se ocupan en la modalidad de tercerización, su muestra de tipo probabilística ya que se tomó como referencia los 84 colaboradores. La técnica que se aplicó fue el cuestionario, teniendo como instrumento la escala de Likert. En esta investigación se logró concluir: Se observó una correlación positiva entre el clima organizacional y la productividad ($p < 0.05$; $p = 0.239$). También existe una correlación entre el trabajo y cada uno de los aspectos teóricos: reconocimiento del trabajo, estilos de gestión y condiciones de trabajo ($p < 0.05$). (Palomino et al., 2016, p. 118)

Gólac (2016), en su tesis titulada "Clima Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Institución educativa AnnieSoper, Moyobamba 2016". El objetivo en esta investigación fue determinar de qué manera "influye el clima organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa", se realizó un estudio descriptivo de correlación. Una muestra de 25 administradores y maestros utilizaron la investigación instrumental Alpha de Cronbach. Se llegó a la siguiente conclusión: "El clima

organizacional y la eficiencia laboral son correctos, hay una relación positiva de ambas variables de 0.99 y hay una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y el trabajo de los empleados" (p. 42).

Sabina (2016). En su trabajo “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de la Institución Fondo Mi Vivienda S.A. Sede Central – Lima, 2015”. La finalidad fue establecer la “influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores”, se empleó el modelo transversal no experimental descriptivo. La población tiene 54 parejas y los datos se obtuvieron utilizando el método del cuestionario. Llegó a la conclusión de que: Al influir de manera positiva en el entorno laboral en termino de productividad de los empleados, así como en los cambios que ocurren en el interior que afectan la productividad de los empleados, se ha determinado que los elementos más importantes que aumentan la productividad son los beneficios, las ganancias y compensación de nómina (Sabina, 2016, p. 102).

Ruiz (2015), en su estudio sobre “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca”. La finalidad del estudio fue como el “clima organizacional influye en el desempeño laboral en el área recurso humano”. "El estudio desarrollado fue descriptivamente correlacional, su población estaba compuesta por 27 trabajadores; se utilizó como técnica cuantitativa para recopilar información procesada en un programa estadístico. Es por eso que se pudo concluir que: "El hecho de que X2 entre el clima organizacional y la productividad sea 13,370 en $p = 0,000$ muestra que el clima tiene una colisión significativa en el desempeño de los empleados en esta área". (p.120).

Huamani (2015) sobre: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1 En El 2013”. La finalidad general es determinar el “clima organizacional de la empresa, conocer todos los factores que pueden influenciar en el desempeño laboral”. Se trabajó con 60 colaboradores, a quienes se aplicó una encuesta, donde logro concluir que:

El 30% de trabajadores admiten sentirse retribuidos por sus trabajos, sintiendo el apoyo por parte de la organización, debido al buen trato. El 33.3% dicen identificar las metas de la empresa. El 45% indican que en ocasiones de bastante trabajo el lugar de trabajo se torna tenso. El 40% mencionan que la empresa muestra preocupación por ofrecer información a los trabajadores de todo lo ocurrido en la empresa. Por último, varios trabajadores mostraron sentirse entusiasmados en el ambiente laboral (Huamani, 2015, p.21).

Panta (2015) en la investigación: “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la Ciudad De Chiclayo”. Cuyo motivo es establecer la existencia entre el “clima organizacional y el desempeño laboral”. El instrumento utilizado, es encuesta y entrevistas evaluadas a 67 personas. Se encontró que: El "clima organizacional" no tiene impacto en la "eficiencia del trabajo"; en el clima organizacional, esto se describió como muy pobre, pero el desempeño no es perjudicial, porque los empleados realizan acciones de manera óptima y adecuada (Panta, 2015, p. 21)

Sobre el tema de investigaciones han encontrado varios escritos, pero se ha considerado a los siguientes autores: Lewin (1951), Determinar el clima organizacional basado en la persona y su interacción con el entorno organizacional. "Argyris (1958) también" definió el clima organizacional en términos de las necesidades, valores, personalidad y política formal de la organización de los empleados "(pp. 51-202). Por otro lado, Gilmore y Von (1961) enfatizan que "el clima organizacional enfatiza las diferencias en las actitudes individuales hacia su estructura psicológica" (57-84)

Forehand and Glimer (1964) "Confirmaron que el clima organizacional puede ser determinado por las características de una organización" (pp. 361-382). "Las características de la organización son generalmente diferentes de otras organizaciones. Estas cualidades persisten en el tiempo y ayudan a influir las conductas de los empleados de la empresa involucrada" (Forehand y Glimer, 1964, pp. 361-382). Según Litvin y Stringer (1968), nos

dice: “El clima organizacional es una función de la historia, las tradiciones, el estilo de liderazgo y la condición física de la organización. En el futuro, esto afecta la motivación y el comportamiento de los empleados en la organización.

Schneider y Reichers (1983, citado por Putter, 2010)) definieron el “clima organizacional como una apreciación por parte de los trabajadores de una institución, las cuales fijan a características peculiares de un entorno laboral” (p. 10).

Según Watkin y Hubbard (2003), el clima organizacional es "cómo es trabajar en un entorno específico y para un gerente específico. Más precisamente, esta es una medida de cómo los empleados perciben aspectos de su entorno que afectan directamente lo que pueden hacer. hacer ". hacer su trabajo "(p. 380).

Bowen y Ostroff (2004), define de la siguiente manera.

"El clima organizacional es una visión compartida de lo que es la organización en términos de práctica, políticas, procedimientos, procedimientos y recompensas, lo que es importante, qué tipo de comportamiento se espera y recompensa, y se basa en las opiniones generales de los empleados de la organización". "(Str. 205).

“Sostienen que el clima organizacional proporciona una alta efectividad organizacional proporciona una alta efectividad organizacional y rentabilidad. Si se alienta a los empleados, se sienten identificados con los valores organizacionales y generan metas” (Aguirre & Martínez, 2012, p. 12).

Chiavenato (2007), quien confirma que "el clima organizacional se transforma en un ambiente interno en la organización, es una aptitud o característica del lugar de trabajo que enfrentan los empleados ".

Cita que "el clima organizacional es un entorno psicológico que fluye del comportamiento, los modelos de gestión y las estrategias comerciales, y esto afecta las relaciones interpersonales" (Según Silva, 2002, p. 425).

"El clima organizacional es el estudio y la implementación del poder psicológico positivo y la capacidad de los recursos humanos para ser efectivamente desarrollados, medidos y organizados para aumentar la eficiencia del trabajo" (Luthans, 2008, p. 28).

Finalmente, puede ver que los comentarios de los autores anteriores fueron relevantes porque pensaron que el "entorno organizacional" es un estudio de las percepciones y actitudes de los socios basadas en sus relaciones y relaciones con la empresa. "

Según Brunet (2011, citado por Bobadilla, 2017) explica que las composiciones de estas variables admiten especificar dos tipos de clima organizacional. Por consiguiente, se especifica los tipos: Un clima autoritario es compatible con el Sistema I - un investigador autoritario y el Sistema II - autoritarismo paternalista; El ambiente del participativo consiste en "Sistema III - Asesoría y sistema IV - Participación grupal".

Un buen espacio organizacional es difícil de obtener pues no depende de una persona sola, sino de todo el grupo es de vital importancia tener en cuenta los indicadores del clima organizacional como ambiente cómodo, incremento de interés, satisfacción laboral, evitar el ausentismo y mejorar la productividad (Bunet, 1987, p.20).

"Un factor básico para lograr el buen movimiento de una empresa, es el clima organizacional, el cual involucra las relaciones entre los colaboradores de la compañía, donde se especifica el ambiente laboral en el que se va a trabajar" (Toro, 2001, p. 128)

Los elementos del entorno de una estructura son los individuos, los recursos físicos y el clima, las situaciones comerciales y económicas, las conductas y las leyes. Todos estos hacen que el ambiente de las organizaciones les afecte en una u otra manera. Algunos son

importantes porque fortalecen a la estructura a conseguir sus objetivos. Otros componentes del entorno se interponen, y todo entorno de una organización es diferente (Brunet, 2011).

Confirma que "el clima organizacional es la opinión de los miembros de la organización sobre el ambiente de trabajo" (Pavia, 2014, p. 223). "Este está directamente relacionado con la motivación; por lo tanto, dicen que, si un empleado está motivado, la satisfacción laboral será alta y su productividad y productividad aumentarán significativamente" (Pavia, 2014, p. 233).

Para evaluar con éxito el clima organizacional, "considere los siguientes aspectos, (Gaspar, 2011; citado por Solano, 2017).

La estructura está relacionada con el método de creación de una empresa porque está regulada y jerárquicamente limitada para lograr los objetivos de la empresa. El tamaño de la organización permite a los empleados realizar tareas libremente. Elegir a las personas adecuadas para formar una organización jerárquica es muy importante porque te ayuda a lograr tus objetivos de manera efectiva (Gaspar, 2011, p. 18).

El comportamiento organizacional se convierte en "un sentido de autonomía de los miembros al tomar decisiones relacionadas con su trabajo" (Gaspar, 2011, p. 20).

Las relaciones interpersonales "son la comprensión de los miembros de una sociedad amigable en el lugar de trabajo, así como las malas y buenas relaciones sociales entre superiores y subordinados, y viceversa" (Gaspar, 2011, p. 23).

Chiavenato (2000) sobre "productividad en el trabajo" explica que "la efectividad del personal que trabaja en las organizaciones es esencial para las organizaciones" (p. 59). Del mismo modo, indican que "la eficiencia en el trabajo del compañero y la observación de cada una de sus habilidades y destrezas lo ayuda a realizar sus actividades de manera efectiva y contribuye al logro de cada uno de los objetivos" (Uzcategui, 2011, p. 87).

"Desempeño laboral se precisa como la estimación esperada para organizar acontecimientos individuales de comportamiento que una persona realiza durante una fase normal". (Motowidlo, Borman & Schmit, 1997, pp. 71-83

VandenBerghe (2011, citado en Nangolo, 2017) Define el desempeño laboral como "una serie de complicadas series de variables con aspectos del trabajo, el empleado y el medio ambiente".

El desempeño del trabajo a menudo se ve como "acciones y comportamientos controlados por el hombre que ayuda a la meta de la empresa" (Rotundo & Sackett, 2002, p. 66). Murphy y Crocker (1988) también describen la eficiencia laboral como:

El papel del trabajo de una persona en trabajos detallados, que incluye detalles del trabajo estándar y establece que las variables, como el mantenimiento de buenas relaciones interpersonales, la ausencia del trabajo y la abstinencia, la intoxicación y otros tipos de comportamiento que aumentan el riesgo de un lugar de trabajo también afectan (Murphy & Crocker, 1988, pp. 183-200).

Befort y Hattrup (2003) indican que la "esencia del desempeño laboral se basa en las demandas del trabajo, los objetivos y la misión de la organización y las creencias de la organización sobre qué comportamiento se valora en su mayoría" (p. 17-32).

Carmeli (2003) "enfatisa que usted será muy capaz intelectualmente de manejar sus emociones mientras mantiene una condición mental positiva que puede llevar a una mayor productividad sin labor" (pp. 788-813).

La productividad de la fuerza laboral es un conjunto de comportamientos humanos que pueden evaluarse para tazar el nivel de resultado de una persona, por consiguiente, si el

triunfo depende o no del desempeño de una determinada organización de empleados (Saetang et al., 2010; Muchinsky, 2003, pp. 13). 33-45).

La eficiencia en el trabajo es una colección de conducta humana que se puede medir para determinar el nivel de rendimiento de una persona, de modo que la victoria o el fallo dependen de la efectividad de la gestión de la organización en cuestión entre los subordinados (Saetang et al., 2010; Muchinsky, 2003, pp. 33-45).

Ramlall (2008, citado en Keijzers, 2010) "El buen desempeño de los empleados es importante para las organizaciones porque su éxito depende de la creatividad, la innovación y la participación de los empleados". Griffin y col. (1981, cit. Za Keijzers, 2010) afirma que "la productividad laboral y el crecimiento de la productividad son muy importantes para la normalización de nuestra economía; a través de un mejor nivel de vida, salarios más altos, un aumento de los bienes disponibles para el consumo, etc. ".

También tratan el desempeño laboral como actividades o conductas presentados por los trabajadores relevantes para obtener las metas de la empresa. De hecho, el buen desempeño laboral ha sido confirmado como la fortaleza más importante de la organización (Pernía & Carrera, 2014, p. 35). Asimismo, se manifiesta la existencia de ciertas características personales "entre las cuales se referir: (los potenciales, destrezas, habilidades y necesidades, etc.,) interactúan con la esencia del trabajo y de la organización para trabajar" (Chiavenato, 2000, p. 38).

A continuación, precisamos algunas características: Adaptación, Comunicación, Iniciativa, Conocimiento, Calidad de trabajo, Cantidad de trabajo, Planificación, Evaluar (Pernía & Carrera, 2014, p. 35).

"El desempeño laboral es deseable equiparar el trabajo y el comportamiento con la persona y el período de evaluación. Centros que crean la mayoría de los logotipos de sus instalaciones. "(Mejía, 2013)

La importancia de la eficiencia laboral radica en el desarrollo de nuevas habilidades relacionadas con la remuneración, mejorar la calidad del trabajo, identificar la necesidad de capacitación, identificar deficiencias en el diseño del puesto y ayudar a identificar conflictos con los empleados que perjudican a los trabajadores en este puesto. (Pernía y Carrera, 2014, p. 34).

Según Bain (2003), manifiesta que existen elementos que pueden cooperar al desempeño. Como se mencionó, "la evaluación del desempeño laboral de la siguiente manera: características, comportamiento, desempeño" (Pernía & Carrera, 2014, citado por Solano, 2017, p.36)

El siguiente informe se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019?

Asimismo, se obtuvo la siguiente justificación, de acuerdo a la posición de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 40-41).

Conveniencia. Será posible determinar la relación entre las dos variables de investigación, así como determinar la función y el proceso correctos que debemos realizar para lograr una excelente "eficiencia laboral" basada en el "clima organizacional del equipo de ventas de Saga Falabella SA".

Relevancia social. Esto permitirá a las personas expresar su interés en el campo empresarial "para implementar un clima organizacional apropiado que afecte significativamente el desempeño de los vendedores y las organizaciones en la ciudad de Trujillo".

Implicaciones prácticas Los resultados de este estudio ayudarán a los socios comerciales a identificar los "factores de riesgo" que interfieren con los buenos "indicadores

de desempeño". Esto se hace para crear condiciones favorables y favorables para el trabajo, cuidando la "salud mental interna y externa del cliente".

Valor teórico. Este estudio se realizará con referencia a las teorías existentes de las variables estudiadas, se tendrán en cuenta las contribuciones científicas y humanas de diferentes autores, y cada variable tendrá sus propias métricas correspondientes para analizar el clima organizacional y evaluar el nivel de desempeño de los empleados en las ventas de la empresa ". Saga Falabella S.A. "

Utilidad metodológica. Para resolver los problemas descritos en la revisión, continuamos desarrollando herramientas de recopilación de datos que nos permitieron obtener información oportuna y confiable y, por lo tanto, proporcionar resultados confiables. Además, dicha información ayudará a otras investigaciones.

Posteriormente la hipótesis planteada en el informe de tesis fue la siguiente: La relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019 es directa.

Como objetivos específicos descritos a continuación: Identificar el nivel de clima organizacional percibido por los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019; Identificar el nivel de desempeño laboral percibido por los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019; Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019; Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019; Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019.

II MÉTODO

2.1. Tipos y Diseño de investigación

De acuerdo al fin que persigue

Aplicada porque tiene como propósito la solución de problemas prácticos. Se centra específicamente en cómo se pueden llevar a práctica las teorías generales.

De acuerdo al diseño de contrastación

No experimental, porque las variables en el estudio no están controladas ni manipuladas. Para desarrollar la investigación, los autores observan fenómenos, los estudian en su entorno natural y obtienen datos directamente para su posterior análisis.

De acuerdo a la orientación de la investigación

Orientada "Para las áreas de investigación de la Facultad de Administración de la Universidad de Cesar Vallejo"

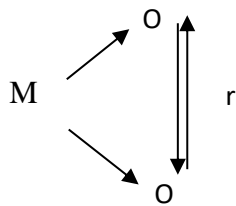
2.2. Operacionalización de variables

Hernández et al., (2010) manifiesta que una variable es una propiedad que puede ser inestable y que está sujeta a algún tipo de cambio.

Las variables de investigación son:

Variable 1: "Clima Organizacional"

Variable 2: "Desempeño Laboral"



M= Muestra: Los colaboradores de la empresa Saga Falabella S.A.

O₁= Observación de la variable Independiente: “clima organizacional”

O₂= Observación de la variable Dependiente: “desempeño laboral”

r = Relación entre variable

Tabla 2.1
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable Independiente: Clima organizacional	“Es el conjunto de normas, valores y formas de pensar conglomerando actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización” (Gaspar, 2011, p. 25).	“Para medir la variable de estudio se usará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se utilizará una escala de Likert” (Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni en acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo)	Estructura	Infraestructura adecuada	Ordinal
			Comportamiento organizacional	Claridad y coherencia en la dirección	
				Estructura organizada	
				Cumplimiento de metas	
				Valoración de trabajo	
				Contribución a las organizaciones	
				Aspiraciones del trabajador	
				Oportunidad crecimiento	
				Comunicación asertiva	
Variable Dependiente: Desempeño laboral	“Es el rendimiento y productividad que demuestra el colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permitan realizar sus actividades eficientemente” (Pernía y Carrera, 2014, p. 35).	Para medir la variable de estudio se usará la matriz operacional laboral.	Relaciones interpersonales	Respeto a los colaboradores	Ordinal
			Funciones	Cooperación en la organización	
				Orientación al servicio	
				Orientación al logro	
				Flexibilidad para desarrollar sus funciones de manera óptima	
				Orden y calidad de trabajo.	
				Cumplimiento de los procedimientos establecidos.	
				Trabajo y cooperación	
			Rendimiento		

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Socios comerciales incluidos del segmento comercial Saga Falabella S.A. 97 personas trabajan en esta área

Según Valderrama (2013), “es un grupo finito o infinito de elementos, seres o cosas que tienen caracteres comunes, susceptibles de ser observados”

Criterios de inclusión

Trabajadores en las modalidades de contratación part time y full time.

Trabajadores vigentes de 3 meses a más de antigüedad.

Criterios de exclusión

Trabajadores que se encuentren con descanso médico o de vacaciones.

2.3.2. Muestra.

Es la misma que la población

2.3.3. Unidad de Análisis.

En el informe fue un colaborador de la empresa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para medir las variables, se utilizó una metodología de investigación, cuya herramienta es un cuestionario que ayudará a establecer una relación entre la organización y los resultados del trabajo de los empleados.

Tabla 2.2

Técnicas e instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
Clima organizacional	Encuesta	Cuestionario	Colaboradores
Desempeño Laboral	Evaluación De desempeño	Matriz	Colaboradores

Validez y Confiabilidad

Validez

El formulario de confirmación fue preparado y enviado a los expertos para su evaluación. Se utilizó el V-Aiken, donde el valor del instrumento para el clima organizacional variable es 0.99 y el valor del instrumento para la eficiencia laboral variable es 1.00.

Tabla 2.3

V Aiken con intervalos de confianza

Valor promedio de la calificación	V	IC 95%V
3.14	0.713	0.499-0.861
3.43	0.810	0.601-0.924
3.57	0.857	0.653-0.950
3.71	0.903	0.709-0.973
3.86	0.953	0.775-0.992
4.00	1.000	0.845-1.000

Confiabilidad

Se utilizó el coeficiente alfa de *Cronbach*, el cual se calculó según la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

De dónde:

k : Número de ítems

$\sum s_i^2$: Sumatoria de la varianza de ítems

s_T^2 : Varianza de la suma total de ítems.

Tabla 2.4.

Valor del Alfa de Cronbach según George y Mallery (1995)

α	Interpretación
>0,9	Excelente
>0,8	Bueno
>0,7	Aceptable
>0,6	Cuestionable
>0,5	Malo
<0,5	inaceptable

Tabla 2.5.

Confiabilidad de las encuestas utilizando el coeficiente alfa de Cronbach

Clima Organizacional	Desempeño Laboral
0.952	0.896

2.5. Procedimiento:

En primer lugar, se confeccionaron los cuestionarios de acuerdo a los indicadores y dimensiones de las variables, posteriormente se procedió a la validación por juicio de expertos en el tema y al mismo tiempo se halló la confiabilidad de los instrumentos,

posteriormente fueron aplicados y la información fue registrada en base de datos y procesada cada prueba mediante el software SPSS V.25.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se usaron dos variables. La primera, se desarrolló en 3 dimensiones, con 30 elementos, y la variable "Productividad laboral" para los empleados, trabajó en 3 dimensiones, también con 20 elementos; Microsoft Office Excel se usará para administrar los valores adjuntos; que se utilizará para un mejor análisis.

De manera similar, se utilizará el programa estadístico SPSS V24, en el cual se obtiene tablas para determinar si hay relación entre ambas variables.

Tabla 2.6

Determinación de la Normalidad de la variable Clima Organizacional

Se seleccionó a Kolmogórov-Smirnov por tener datos mayores a 50 los cuales son 97

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,123	97	,001	,895	97	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la prueba de normalidad, las hipótesis son:

H0: los datos siguen una distribución normal

H1: los datos no siguen una distribución normal

Como el p es 0.001, menor que (0.05), se acepta la hipótesis alternativa, los datos no tienen una distribución normal

Tabla 2.7
Análisis de la asimetría y curtosis

Clima Organizacional	Estadístico	Error Estándar
Asimetría	-1.356	0.245
Curtosis	2.402	0.485

Asimetría negativa a la izquierda

Curtosis leptocúrtica

Tabla 2.8

Determinación de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

Se seleccionó a Kolmogórov-Smirnov por tener datos mayores a 50 los cuales son 97

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	,110	97	,005	,899	97	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

la prueba de normalidad, las hipótesis son:

H0: los datos siguen una distribución normal

H1: los datos no siguen una distribución normal

Como el p es 0.00, menor que (0.05), se acepta la hipótesis alternativa, es decir los datos no tienen una distribución normal

Tabla 2.9
Análisis de la asimetría y curtosis

Desempeño Laboral	Estadístico	Error Estándar
Asimetría	-1.452	0.244
Curtosis	3.202	0.485

Asimetría negativa, a la izquierda

Curtosis leptocúrtica

Después de obtener la normalidad de las dos variables estudiadas, ambas no presentaron una distribución normal, y por esta razón se utilizó el coeficiente de correlación de Po-Spearman.

Tabla 2.10
Niveles de la variable Clima Organizacional

Variable	Rangos	
	Bueno	102-150
	Medio	51-101
	Bajo	1-50

Tabla 2.11

Niveles de las dimensiones de la variable Clima Organizacional

dimensiones	Rangos	
Estructura	Bueno	36-50
	Medio	18-35
	Bajo	1-17
Comportamiento Organizacional	Bueno	42-60
	Medio	21-41
	Bajo	1-20
Relaciones Interpersonales	Bueno	28-40
	Medio	14-27
	Bajo	1-13

Tabla 2.12

Niveles del Desempeño Laboral

Variable	Rangos	
Desempeño Laboral	Excelente	63-80
	Bueno	42-62
	Regular	21-41
	Deficiente	1-20

Tabla 2.13

Niveles de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral

Dimensiones	Rangos	
Funciones	Excelente	21-24
	Bueno	14-20
	Regular	7-13
	Deficiente	1-6
Comportamiento	Excelente	27-32
	Bueno	18-26
	Regular	9-17
	Deficiente	1-8
Rendimiento	Excelente	21-24
	Bueno	14-20
	Regular	7-13
	Deficiente	1-6

Tabla 2.14

Coefficiente de correlación del Rho de Spearman

Valor de Rho	Correlación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

2.7. Aspectos éticos

Se cumplió con la ética profesional, respetando la aportación de autores, desde los principios fundamentales de la moralidad individual y social. La información que se obtendrá de las encuestas será confidencial y exclusivamente de uso universitario.

III. RESULTADOS

Generalidades

Saga Falabella es una de las empresas más grandes y consolidadas de América Latina, que desarrolla actividades en varias áreas de negocios; pero los más importantes son los grandes almacenes, reparaciones y construcción, supermercados, bancos, viajes y seguros.

Misión:

Satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes a través de una experiencia de compra que combine de manera óptima productos, servicios, entorno y conveniencia, logrando así su retirada preferencia.

Visión:

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros clientes en cada una de las comunidades en las que nos insertamos.

De las encuestas realizar se pudo obtener los siguientes datos de los trabajadores que se muestra a continuación:

En el campo de género tenemos:

Tabla 3.1

Genero de los investigados

Masculino	Femenino
44 colaboradores	53

Nota: Como se puede observar el personal 53 colaboradores son mujeres y 44 son varones lo cual es mínima la diferencia.

Tabla 3.2

Edad de los investigados

De 18 a 29 años	De 30 a 39 años	De 40 a 55 años
45	31	31

Nota: Como se puede observar en la empresa las edades de los colaboradores son desde los 18 años hasta los 55 años.

Identificar el nivel de clima organizacional percibido por los colaboradores del área de ventas”.

Tabla 3.3

Comportamiento de los colaboradores del área de ventas, según nivel del Clima Organizacional.

Nivel del clima Organizacional	n	%
Regular	16	16,5%
Bueno	81	83,5%
Total	97	100,0%

Interpretación. En la tabla 3.3 se presenta los niveles de “clima organizacional de los colaboradores del área de ventas de la empresa; donde se encuestó a 97 trabajadores, se observa que el 16.5 % (16 trabajadores) tienen un nivel regular en el clima organizacional, por otra parte, el 83.5% (81 Trabajadores) tienen un nivel bueno.

Esto se debe a que los trabajadores tienen un buen ambiente de trabajo, el jefe brinda confianza y escucha las opiniones de los trabajadores, tienen claras sus funciones a realizar, los colaboradores se alientan a resolver los problemas existentes dentro de la organización.

Tabla 3.4

Niveles de las dimensiones del clima organizacional

“Dimensiones”	“Estructura”		“comportamiento organizacional”		“Relaciones Interpersonales”	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Malo	3	3.1	2	2.1	4	4.1
Regular	24	24.7	8	8.2	73	75.3
Bueno	70	72.2	87	89.7	20	20.6
Total	97	100	97	100	97	100

En la tabla 3.4 se evidencia que en las dimensiones de la variable clima organizacional, las dimensiones Estructura, comportamiento organizacional obtuvieron un nivel bueno (72.2%, y 89.7%), mientras que la dimensión Relaciones interpersonales obtuvo un nivel regular (75.3%).

Identificar el nivel del Desempeño Laboral percibido por los colaboradores

Tabla 3.5.

Comportamiento de los colaboradores

Nivel del Desempeño Laboral	n	%
Regular	3	3,1%
Bueno	24	24,7%
Excelente	70	72,2%
Total	97	100,0%

Interpretación. En la tabla 3.5 se obtuvo que los niveles de “desempeño laboral de los colaboradores” se encuestó a 97 trabajadores, se observa que el 3.1.5 % (33 trabajadores) tienen un nivel regular en el desempeño laboral, por otra parte, el 24.7% (24 Trabajadores) tienen un nivel bueno en el desempeño laboral, asimismo, el 72.2% (70 Trabajadores) tienen un nivel excelente en el desempeño laboral.

Esto se debe a que los colaboradores cumplen con sus horarios establecidos, ayudan a los clientes a la resolución de sus problemas que se le manifiesta, demuestran interés por informarse de las actividades futuras y se adaptan rápidamente a los nuevos proyectos que se les involucra.

Tabla 3.6

Niveles de las dimensiones de la variable Desempeño laboral

Dimensiones	Funciones		Comportamiento		Rendimiento	
Niveles	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	26	26.8	7	7.2		
Regular	71	73.2	90	92.8	4	4.1
Bueno	-	-	-	-	58	59.8
Excelente	-	-	-	-	35	36.1
Total	97	100	97	100.0	97.0	100.0

En la tabla 3.6 se evidencia que en las dimensiones funciones y comportamiento organizacional obtuvieron un nivel regular (73.2%, y 92.8%), mientras que la dimensión Rendimiento obtuvo un nivel bueno (59.8%).

3.1. “Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y desempeño laboral.

Tabla 3.7

Matriz de correlaciones de Spearman entre el clima organizacional en su dimensión estructura y del desempeño laboral

Dimensión	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Estructura	Coefficiente de correlación	,639**
	Sig. (bilateral)	,000
	N°	97

Interpretación. En la tabla 3.7 donde se obtuvo un coeficiente de 0.639 una correlación positiva moderada y un p-valor 0.000 ($p \leq 0.050$), por lo que existe relación directa entre “el clima organizacional en su dimensión estructura y el desempeño laboral”. Esto se debe a que los colaboradores cuentan con el ambiente adecuado además existe un documento donde se distingue las funciones de colaboradores por ende los colaboradores se sienten incentivados y cumplen con sus labores con eficacia.

Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional y desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla 3.8

Matriz de correlaciones de Spearman entre el clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional y del desempeño laboral

Dimensión	Rho de Spearman	Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	,581**
Comportamiento Organizacional	Sig. (bilateral)	,000
	N°	97

Interpretación. En la tabla 3.8 se presenta el análisis estadístico Rho de Spearman donde se logró obtener un coeficiente de 0.581 una relación positiva media con un p-valor de 0.000 ($p \leq 0.05$), es decir hay una relación directamente entre la dimensión comportamiento organizacional y el desempeño laboral. debido a que los colaboradores buscan resolver los problemas que pueden existir dentro de la empresa y así podrán cumplir con todos los objetivos trazados.

3.2. Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla 3.9 *Matriz de correlaciones de Spearman entre el clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales y del desempeño laboral*

Dimensión	Rho de Spearman	Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	,630**
Relaciones Interpersonales	Sig. (bilateral)	,000
	N°	97

Interpretación. Se presenta la relación entre la dimensión de relaciones interpersonales y el desempeño laboral, donde se obtuvo un coeficiente de 0.630 y un p-valor de 0.000 ($p \leq 0.05$), dicho coeficiente es una relación positiva media, por lo tanto existe una “relación directa entre

las variables de estudios”. Esto se debe a que los colaboradores tienen una buena interacción con sus compañeros y pares por consecuencia el ambiente de trabajo se vuelve favorable.

3.3. Establecer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores.

Tabla 3.10.

Matriz de correlaciones de Spearman entre el clima organizacional y el desempeño en los colaboradores.

Variables	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,682**
	Sig. (bilateral)	,000
	N°	97

Interpretación. En la tabla 3.10 se muestra la relación que existe entre el “clima organizacional y el desempeño laboral”, el análisis estadístico se realizó por el Rho de Spearman donde se evidencia que tiene un coeficiente de 0.682 con un p-valor de 0.000 ($p \leq 0.050$), por ende se comprueba la hipótesis planteada donde si existe “correlación directa entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral”, esto nos indica que el “clima organizacional aumenta el desempeño laboral también aumenta”. Esto se debe a que a que hay una adecuada estructura, buenas relaciones interpersonales, los trabajadores se involucran con su labor y esto se evidencia en el desempeño en donde los trabajadores se sienten incentivador y cumplen con sus objetivos.

IV. DISCUSIÓN

De los valores obtenidos en la investigación sobre “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019”, con los valores calculados con el análisis de Rho de Spearman donde se determinó la “relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral”, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.682, existiendo una correlación moderada con un p-valor de 0.000 ($p \leq 0.050$), dicho resultado se corrobora con Solano (2017) que encontró “la existencia de una relación significativa debido a que el p-valor es 0.00 ($p < 0.05$); así mismo coeficiente de correlación positivo de 0,675, lo cual evidencia una relación directa entre las variables de estudio”, sin embargo, Palomino, Saavedra y Zapata (2016), en su estudio “El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores bajo el tipo de tercerización de la empresa Prosegur Sucursal Ica”, nos dice que “existe una correlación estadísticamente positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($p < 0.05$; $r = 0.239$)”. en comparación con el resultado obtenido con el autor este valor es muy bajo a lo encontrado en nuestra investigación, así mismo el autor utilizó el coeficiente de Pearson, en comparación con el coeficiente de Spearman no varían mucho en la interpretación de datos.

Así mismo Golac (2016) en su estudio “Clima Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Institución educativa AnnieSoper, Moyobamba 2016”. “El clima organizacional y desempeño laboral es regular, existiendo correlación positiva de 0.99 entre ambas variables, se confirma la existencia de relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores”. Este valor concuerda con el resultado obtenido en nuestra investigación por consiguiente existe una “relación moderada entre las variables de estudio”. Sabina (2016) en su investigación logro concluir que: “el clima laboral Incide de manera positiva sobre el Desempeño de los trabajadores, así como las variaciones que se dan en el interior afectando el desempeño laboral de los trabajadores”. (p. 102).

Meléndez (2015), señala en su estudio “El clima organizacional definitivamente no afecta los resultados, está conectado con el trabajo de los funcionarios. Y lo importante es concentrarse los recursos en otros elementos que, si afectan la eficiencia del trabajo, pero definitivamente no el clima organizacional”.

Lo mismo corrobora Panta (2015) confirma lo mismo en el análisis del “clima organizacional y su relación con el desempeño laboral” por parte del personal docente del consorcio educativo “talentos” en la ciudad de Chiclayo donde concluyo que no existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes (p.85). Dos últimos autores no coinciden con los datos reportados en nuestro estudio, debido a la metodología que emplearon fueron diferentes con respecto a las dimensiones de sus variables.

Se logró determinar el nivel de la variable clima organizacional donde un 83.5% (81 Trabajadores) nos dicen que el clima dentro de la empresa es alto y un 16.5% (16 trabajadores) existe un clima organizacional medio. Palomino y Peña (2016) encontraron que los empleados lo catalogaron con esto como bueno, especialmente con respecto a la motivación que reciben y el control que tienen en el desempeño de sus tareas. También se encontró que los puntos más débiles se encontraron en términos de toma de decisiones y relaciones con otros miembros del grupo de trabajo, por su parte Jiménez y Mosquera (2017) sobre el “Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los empleados de los departamentos financieros de las instituciones estatales”. El 28% de empleados tienen un “clima organizacional promedio y el 72% tiene un “clima organizacional” bajo, lo que indica un riesgo para los estudiantes del instituto. Estos resultados no son consistentes con lo que se obtuvo en nuestro estudio para los autores que utilizaron otras dimensiones de la variable clima organizacional.

Se logró obtener los “niveles de las dimensiones de la variable clima organizacional” donde Las “dimensiones de la variable clima organizacional”, la dimensión estructura y comportamiento organizacional obtuvieron un nivel alto (72.2%, y 89.7%), mientras que la dimensión relaciones interpersonales obtuvo un nivel medio (75.3%).

Los valores alcanzados a nivel de productividad laboral nos dicen que el 3.1% de los trabajadores tienen pagos regulares, mientras que un 24.7% de los trabajadores tienen un buen “desempeño laboral” bueno, y el 72.2% tienen un excelente desempeño laboral.

También existe una “relación entre las dimensiones Estructura, Comportamiento Organizacional y Relaciones Interpersonales con el Desempeño”, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.639, 0.581 y 0.630, con un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), por lo tanto, existe una “correlación moderadamente directa moderada entre las dimensiones de la variable clima organizacional con el desempeño laboral”. por su parte Solano (2017) declaro que: “Existe una relación significativa entre la estructura y el desempeño debido a que el p-valor es menor a 0,05 es decir “0,010; y un coeficiente de 0,416, que muestra una correlación positiva y débil”. Del mismo modo analizo la conexión esencial entre su medición del comportamiento organizacional y el desempeño laboral”, donde se encontró una correlación, moderada y directamente proporcional ($r = 0.546$, $p < 0.05$). Mostro una correlación significativa entre medir las relaciones Interpersonales y el desempeño laboral, logro una correlación basada en el valor la descripción de la representación, y mostro una correlación lineal estadísticamente significativa y positiva ($r = 0.540$, $p < 0.05$)” (Solano, 2017).

Con base en los resultados obtenidos en el estudio y los resultados comparativos con otros estudios podemos concluir que el Clima Organizacional en sus aspectos del estudio está directamente relacionado con la productividad laboral variable, esto muestra claramente que la “la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral es directamente proporcional.

V. CONCLUSIONES

1. La relación entre el clima organizacional y el desempeño de los empleados del se ha identificado en la zona comercial de la Empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019”. Donde se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.682, con un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que presento una relación directa entre las variables, ya que proporciona un excelente nivel en las mediciones de la variable “clima organizacional” donde esto afecta el desempeño de los vendedores.
2. Se “identificado el nivel de clima organizacional percibido por los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019”. Si bien el 83.5% logro un clima organizacional alto, y un 16.5% tuvo un clima organizacional promedio, esto se debe a que los empleados afirman que el clima organizacional proporciona alta productividad y rentabilidad organizacional, y si es estimulado, crea un sentido de identificación con la organización valora y genera objetivos
3. Se “determino el nivel de desempeño laboral percibido por los empleados en el piso de negociación de Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019”. L organización se debe a los incentivos y la motivación de los jefes en relación con sus socios, así como a la buena comunicación y la implementación de sus actividades donde el 3.1% de los empleados tienen un trabajo regular , y el 24.7% de los empleados tienen una buena productividad laboral, y el 72.2% tienen una excelente eficiencia laboral, porque la compañía tiene un excelente clima organizacional gracias al estímulo y la motivación de los gerentes hacia sus colegas, así como buena comunicación y la efectividad de tu trabajo.
4. La “relación entre el clima organizacional en su estructura y la dimensión de la eficiencia laboral de los empleados del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019”. se obtuvo un coeficiente de 0.639, y un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), por lo que, “existe una relación directa entre la dimensión estructura y la eficiencia variable del desempeño laboral”, porque los colegas indican que tienes el espacio adecuado y desarrollan convenientemente sus actividades.

5. La “relación entre el clima organizacional en termino de comportamiento organizacional y la productividad de los empleados en ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019”. se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.581, y un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), que muestra una relación directa entre la dimensión y la variable, porque los socios están muy interesados en encontrar nuevas formas de resolver problemas en la empresa.
6. La relación entre el “clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019”, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.639, y un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$) que muestra una relación directa porque los socios indican un ambiente de trabajo agradable y buenos lazos sociales entre superiores y subordinados o viceversa”

VI. RECOMENDACIONES

1. Se alienta a la gerencia a divulgar guías de funciones para realizar adecuadamente las funciones de cada empleado.
2. Se recomienda a la administración y gestión continúen fortaleciendo a través de seminarios y actividades recreativas, así como promover las relaciones interpersonales entre los empleados para que sean más empáticos y saludables.
3. Aprobar que los subalterno compartan sus opiniones y estrategias para mejorar la calidad de su trabajo y así aumentar la eficiencia. Además, se requiere que las funciones realizadas se reconozcan efectivamente a medida que avanza el trabajo.

VII. PROPUESTA

POLITICAS DE MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO

Fundamento

Saga Falabella es una de las organizaciones más grandes y consolidadas de América Latina que desarrolla sus actividades en varias áreas de negocios; pero los más importantes son los grandes almacenes, renovaciones y construcción de supermercados, bancos, viajes y seguros.

El problema está relacionado al clima organizacional de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, en algunas áreas el trabajo no va bien , nos enfocaremos en el área de ventas de Saga Falabella, donde identificamos problemas, insatisfacciones del equipo con el cronograma establecido, diferencias y dificultades entre colegas en relación con el desempeño laboral, hay desacuerdo con ciertas reglas establecidas por la administración, el ambiente de trabajo es inadecuado; cuando esto afecta la productividad, algunos empleados no siguen el plan establecido, lo que conduce el incumplimiento de los objetivos.

1. Objetivo general

“Mejorar el clima organizacional para poder obtener un desempeño laboral favorable en cumplimiento de las metas trazadas por la empresa”.

2. Beneficiarios

La empresa en su conjunto.

3. Políticas motivadoras y reconocimiento

- A. Establecer formas de reconocimiento: Tiempo libre, almuerzos e invitaciones
- B. Implementar forma “El empleado del mes” Se debe hacer evaluación de desempeño mensual para establecer el empleado del mes.
 - a. Compensar al empleado con un premio de los que se establecen como formas de reconocimiento
- C. Promover la participación y premiar ideas. Implementar un buzón de sugerencias
 - a. Hacer reuniones para escuchar problemas de trabajo e ideas de solución. También para escuchar ideas sobre la manera de mejorar el trabajo
- D. Establecer concursos. Promover el concurso y su objetivo
 - a. Fijar metas realistas, logrables y mensurables
 - b. Limitar el concurso a un periodo corto
 - c. Asegurarse de que los premios les interesen a los empleados
 - d. Fijar reglas
 - e. Entregar pronto los premios

4. Cronograma de Políticas motivadores y reconocimiento

Actividad	Periodo											
	1° Trimestre			2° Trimestre			3° Trimestre			4° Trimestre		
	1 Mes	2 Mes	3 Mes	4 Mes	5 Mes	6 Mes	7 Mes	8 Mes	9 Mes	10 Mes	11 Mes	12 Mes
Establecer forma de reconocimiento												
Implementar Forma "El empleado del mes"												
Promover la participación y premiar ideas												
Establecer concursos												

VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, M & Martínez, L. (2012) “*Clima organizacional*”, 1ª edición, publicado por EAE,
Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRtgDE0Q6AEIJzAC>
- Anzola Rojas, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*. México: McGraw-Hill.
Recuperado de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=8818>
- Argyris, C. (1958), “*Some problems in conceptualizing organisational climate: A case study of a bank*”, *Administrative Science Quarterly*, 2, 501 – 520
- Bain, R. (2003). *La productividad*. (2ª ed.). Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Befort, N., Hattrup, K. (2003). *Valuing Task and Contextual Performance: Experience, Job Roles, and Ratings of the Importance of Job Behaviors*, *Applied HRM Research*, 8(1), pp.17-32
- Bethzabe, M. (2014). “*Evaluación del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Sub Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*”. (Tesis de grado). Escuela Profesional de Administración de Empresas. Perú.
- Bowen, D.E. & Ostroff, C. (2004). Understanding HRM-frim performance linkages: the role of the ‘strength’ of the HRM system. *Academy of Management review*. 29(2): 203-221
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. Madrid: Editorial Trillas.
- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. (4ª. ed.). México: Trilla

- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Carmeli, A. (2003). TheRelationshipBetweenEmotionalIntelligence and WorkAttitudes, Behavior, and Outcomes: AnExaminationAmong Senior Managers, *Journal of ManagerialPsychology*, 18(8), pp.788-813
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (3ª. ed.) México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Forehand, G.A. and Gilmer, B.V.H. (1964), “Environmentalvariation in studies of organisationalbehaviour”, *PsychologicalBulletin*, 62(6), 361 – 382
- Gaspar, G. (2011). “*Manual de recursos humanos*”. (1ª ed.). España: Editorial UOC.
- Glimer, B. & Von, H. (1961), “Psychologicalclimates of organizations”, *Industrial Psychology*, New York, McGraw-Hill, 2nd Edition, pp. 57 – 84
- Gólac, P. (2016). “*Clima Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Institución educativa AnnieSoper, Moyobamba 2016*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Moyobamba. Recuperado. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14597>.
- Huamani, N. (2015) “*El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1 En El 2013*”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Villa el Salvador. Lima. Perú. Recuperado de:

http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nat_hali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf

Jiménez, H. & Mosquera, A. (2017). “*Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas*”. (Tesis de Pregrado). Universidad del Pacífico, Quito-Ecuador. Recuperado: http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699.pdf

Keijzers Brent (2010). Employee Motivation and Performance (Bachelor Thesis). Universidad de Tilburg. Tilburg, Países bajos

Lewin, K. (1951), Field Theory in Social Science, Ed. Dorwin Cartwright, New York, Harpers and Brothers

Litwin, G.H. and Stringer, R.A. (1966), Organisational Climate Questionnaire. This was subsequently used in a number of research studies. For example, see Edward E. Lawler, Organisational Climate: Relationship to Organisational Structure, Process And Performance (the project was completed while the author was a visiting fellow at the Battelle Seattle Research Centre, Seattle, Washington).

Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. (11ª ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.

Mejía, A. (2013). “*El factor del talento humano en las organizaciones*”. Universidad de San Buenaventura. Cáliz, Colombia.

Meléndez, R. (2015). “*Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014*”. Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador. Recuperado de <http://bit.ly/2E75rJy>

- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10, 71–83
- Murphy, K.R., Kroecker, L., (1988), Dimensions of Job Performance (Rep. No. TN 88-39). San Diego: ¿Navy Personnel Development and Research Center in Murphy, K. R., (1989), Is The Relationship Between Cognitive Ability And Job Performance Stable Over Time?, *Human Performance* 2(3), 183-200
- Nangolo Hambuda Fillemon (2017). Job satisfaction and job performance during the implementation of a performance management system: the case of a Namibian municipality (thesis). Universidad de Tecnología de la Península del Cabo. Península del Cabo.
- Palomino, M. & Peña, R. (2016). “*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda*”. (Tesis de Pregrado). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf>
- Palomino, M., Saavedra, D. & Zapata, M. (2016). “*El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores bajo de la modalidad de tercerización de la empresa Prosegur Sucursal Ica*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Chíncha, Perú. Recuperado: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1056/PALOMINO%20D.%2c%20MARIEL%3b%20SAAVEDRA%20E.%2c%20DJANIRA%20Y%20ZAPATA%20B.%2c%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pavía, I. (2014). *Comunicación en las relaciones profesionales*. ADGG0408 publicado por IC Editorial. Recuperado. <https://books.google.com.pe/books?id=Sh5cBAAQBAJ&pg=PT130&60dq=clima+o>

rganizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWB
VSYKHYZrB9UQ6AEINTAD#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus
%20componentes&f=false

Pernía, K. & Carrera, M. (2014). “*Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*”. (1ª ed.). México: EAE.

Putter Lars (2010). “*Organizational Climate and Performance ‘The relation between organizational climate and performance and an investigation of the antecedents of organizational climate’*” (Master Thesis). Universidad Tecnológica de Delft. Delft, Países bajos

Rodríguez, J. (2007). *Administración moderna de Personal*. Thomson.

Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). “*The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global aspects of job performance: A policy capturing approach. Journal of Applied Psychology*”, 87, 66-80

Ruiz, K. (2015). “*El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Recuperado. <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/753/T%20658%20R934%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sabina, L. (2016). “*Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de la Institución Fondo Mi Vivienda S.A. Sede Central – Lima, 2015*”. (Tesis de Grado). Escuela Profesional de Administración. Lima, Perú.

- Saetang, J., Sulumnad, K., Thampitak, P., & Sungkaew, T. (2010). Factors affecting perceived job performance among staff: A case study of ban Karuna juvenile vocational training centre for boys. *Journal of Behavioral Science*, 5(1), 33-45
- Silva, M. (1996). *“El clima en las organizaciones”*. Teoría, método e intervención. Barcelona: EUB.
- Solano, S. (2017). *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central-Juanjui, año 2017”*. Tesis de grado para la obtención del grado maestra en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo
- Schneider, B. & Reichers, A.E. (1983). On the etiology of climates. *Personnel Psychology*. 36(1):19-40
- Toro, F. (2001). *“Clima Organizacional. Perfil de empresas colombianas”*. Medellín: Cincel.
- Uzcategui, J. (2011). *“Recursos Humanos. Gestión del talento humano”*. (2ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Watkin, C. Hubbard, B. (2003) Leadership motivation and the drivers of share price: the business case for measuring organizational climate. *Leadership & Organization Development Journal*. 24(7): 380-386
- Zans, A. (2016). *“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN- Managua en el periodo 2016”*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado: <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

IX. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A.C Trujillo 2019				
Problema	Objetivos	Trabajos previos	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación entre el “clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019”?	General Determinar la relación que existe entre el “clima organizacional y el desempeño en los colaboradores del área de ventas de la Empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019”.	Jiménez y Mosquera (2017) Zans (2016) Palomino y Peña (2016) Meléndez (2015) Palomino, Saavedra y Zapata (2016) Golac (2016) Ruiz (2015)	Clima Organizacional Desempeño Laboral	Tipo de investigación Aplicativa Nivel de investigación Diseño de investigación No experimental
	Específicos Identificar el nivel de “clima organizacional percibido por los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019”. Identificar el nivel de “desempeño laboral percibido por los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019”. Establecer la relación entre el “clima organizacional en su dimensión estructura y desempeño laboral de	Huamani (2015) Panta (2015) Marco teórico “Define el clima organizacional en función de la persona y su interacción con el entorno organizacional”. Chiavenato (2000) sobre el desempeño laboral nos explica que es la “la eficacia del personal que trabaja dentro de las	Indicadores Infraestructura adecuada. Claridad y coherencia Estructura organizacional Cumplimientos de metas Valoración de trabajo Contribución a la organización Aspiraciones de trabajo Oportunidad de crecimiento Comunicación asertiva	Población – Muestra – Muestreo Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario
Hipótesis La relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019, es directa.				

<p>los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019”. Establecer la relación entre el “clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019”. Establecer la relación entre el “clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019”. del Rosario de la agencia de Cajabamba 2018.</p>	<p>organizaciones, la cual es necesaria para la organización” (, p. 59).</p>	<p>Respeto a los colaboradores Cooperación en la organización Orientación al servicio Orientación al logro Flexibilidad para lograr sus funciones Orden y calidad de trabajo Cumplimientos de los procedimientos Trabajo y cooperación</p>
--	--	--

Anexo 2. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr.

Guillermo Gutiérrez Cruz con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Nila Maritte Torres Gutiérrez, alumna de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2018 y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de encuestas. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo: Guillermo Gutiérrez Cruz con DNI: 18160844 acepto participar en la investigación de la Srta. Nila Maritte Torres Gutiérrez.


Firma
Guillermo Gutiérrez Cruz
Jefe de Operaciones
saga falabella S.A.
Trujillo Mall

Día: 08/11/2018

Anexo 3. Instrumento para medir el clima organizacional

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Adaptado de varias teorías por la autora

Código:..... Área:.....

Sexo: F () M () Edad:..... Cargo que desempeña.....

Grado Instrucción:.....

Empresa:.....

Ciudad.....

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad. Debe marcar cada afirmación que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala de estimación tiene 5 puntos que se detallan a continuación

Criterios	Puntaje
Totalmente de acuerdo (TA)	5
De Acuerdo (A)	4
Ni en acuerdo Ni en Desacuerdo (NAD)	3
En Desacuerdo (D)	2
Totalmente en Desacuerdo (TD)	1

No •	Ítems	T.A. (5)	A (4)	NAD (3)	D (2)	T.D. (1)
1.	¿Cuenta con espacio suficiente para realizar su trabajo en forma adecuada?					
2.	¿Cuenta con un ambiente cómodo para realizar sus labores?					
3.	¿La iluminación en su área de trabajo es el adecuado?					
4.	¿El aire acondicionado en la empresa es el adecuado?					
5.	¿El jefe escucha las opiniones de los trabajadores?					
6.	¿El jefe es asertivo?					
7.	¿El jefe es comunicador?					
8.	¿El jefe brinda confianza a sus colaboradores?					
9.	¿Existe una clara visión de las funciones que debe realizar?					
10.	¿Existe un documento que permite distinguir las funciones de los colaboradores?					
11.	¿Aporta en el proceso de planificación y organización en el área de trabajo que desempeña?					
12.	¿Se alienta a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad?					
13.	¿El incentivo que recibe por cumplir sus metas cumple con sus expectativas?					
14.	¿Tiene tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado?					

15.	¿El buen desempeño en tu puesto de trabajo es reconocido por tus jefes o compañeros?					
16.	¿Se considera competitivo en las diferentes actividades o labores que realiza?					
17.	¿Los trabajos que realiza contribuyen al logro de los objetivos de la organización?					
18.	¿Las condiciones de trabajo son buenas para realizar las actividades?					
19.	¿Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo?					
20.	¿Existen oportunidades de línea de carrera y mejoramiento profesional?					
21.	¿Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades?					
22.	¿Los programas de capacitaciones y desarrollo disponibles en la organización son efectivos?					
23.	¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo?					
24.	¿Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución?					
25.	¿La empresa realiza actividades para promover una buena comunicación entre los compañeros de la organización?					
26.	¿Los compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar?					
27.	¿En la organización se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo?					
28.	¿Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área?					

29.	¿Existe cooperación y apoyo entre los colaboradores de las diferentes áreas?					
30.	¿Utilizan herramientas o métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la organización?					

			¿Se alienta a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad?				X			X			X			X
			¿El incentivo que recibe por cumplir sus metas cumple con sus expectativas?				X			X			X			X
		Valoración de trabajo	¿Tiene tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado?				X			X			X			X
			¿El buen desempeño en tu puesto de trabajo es reconocido por tus jefes o compañeros?				X			X			X			X
		Contribución a la organización	¿El buen desempeño en tu puesto de trabajo es reconocido por tus jefes o compañeros?				X			X			X			X
			¿Se considera competitivo en las diferentes actividades o labores que realiza?				X			X			X			X
			¿Los trabajos que realiza contribuyen al logro de los objetivos de la organización?				X			X			X			X
		Aspiraciones del trabajador	¿Las condiciones de trabajo son buenas para realizar las actividades?				X			X			X			X

Relaciones interpersonales		¿Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo?	X		X		X		X		X
	Oportunidad de crecimiento	¿Existen oportunidades de línea de carrera y mejoramiento profesional?			X		X		X		X
		¿Los programas de capacitaciones y desarrollo disponibles en la organización son efectivos?			X		X		X		X
	Comunicación asertiva	¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo?			X		X		X		X
		¿Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución?			X		X		X		X
		¿La empresa realiza actividades para promover una buena comunicación entre los compañeros de la organización?			X		X		X		X
	Respeto a los colaboradores	¿Los compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar?			X		X		X		X
		¿En la organización se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo?			X		X		X		X

			¿La iluminación en su área de trabajo es el adecuado?	Totamente en desacuerdo		X		X		X		X
			¿El aire acondicionado en la empresa es el adecuado?	En desacuerdo		X		X		X		X
			¿El incentivo que recibe por cumplir sus metas cumple con sus expectativas?			X		X		X		X
	Tensión y estrés	Valoración de trabajo	¿Tiene tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado? ¿El buen desempeño en tu puesto de trabajo es reconocido por tus jefes o compañeros?			X		X		X		X
	Aptitudes y actitudes	Contribución a la organización	¿El buen desempeño en tu puesto de trabajo es reconocido por tus jefes o compañeros? ¿Se considera competitivo en las diferentes actividades o labores que realiza? ¿Los trabajos que realiza contribuyen al logro de los objetivos de la organización?			X		X		X		X
	Motivación	Aspiraciones del trabajador	¿Las condiciones de trabajo son buenas para realizar las actividades?			X		X		X		X

	Compañerismo	Respeto a los colaboradores	¿Los compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar?			X		X		X		
			¿En la organización se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo?			X		X		X		X
	Conflictos interpersonales	Cooperación en la organización	¿Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área?			X		X		X		X
			¿Existe cooperación y apoyo entre los colaboradores de las diferentes áreas?			X		X		X		X
			¿Utilizan herramientas o métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la organización?			X		X		X		X

☒ **Procede su aplicación**
☐ **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**
☐ **No procede su aplicación**

Observaciones:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: **Variable 1 CLIMA ORGANIZACIONAL**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>Cárdenas Rodríguez, Kanna</i>	<i>Docente</i>	Cuestionario para medir el Clima Organizacional	Instrumento elaborado por la autora de la investigación-Instrumento adaptado por la autora de la investigación
TÍTULO DEL ESTUDIO: Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S. A., Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Clima organizacional	Estructura	Infraestructura adecuada	¿Cuenta con espacio suficiente para realizar su trabajo en forma adecuada?	Totalmente de acuerdo																
			¿Cuenta con un ambiente cómodo para realizar sus labores?	De acuerdo																
			¿La iluminación en su área de trabajo es el adecuado?	Totalmente en desacuerdo																
			¿El aire acondicionado en la empresa es el adecuado?	En desacuerdo																
		Claridad y coherencia en la dirección	¿El jefe escucha las opiniones de los trabajadores?																	
			¿El jefe es asertivo?																	
			¿El jefe es comunicador?																	
			¿El jefe brinda confianza a sus colaboradores?																	
	Comportamiento	Estructura organizada	¿Existe una clara visión de las funciones que debe realizar?																	
			¿Existe un documento que permite distinguir las funciones de los colaboradores?																	
		Cumplimiento de metas	¿Aporta en el proceso de planificación y organización en el área de trabajo que desempeña?																	

Clima organizacional	Estructura	Infraestructura adecuada	¿Cuenta con espacio suficiente para realizar su trabajo en forma adecuada?	Totalmente de acuerdo					X										X	
			¿Cuenta con un ambiente cómodo para realizar sus labores?	De acuerdo						X										X
			¿La iluminación en su área de trabajo es el adecuado?	Totalmente en desacuerdo						X										X
			¿El aire acondicionado en la empresa es el adecuado?	En desacuerdo						X										X
		Claridad y coherencia en la dirección	¿El jefe escucha las opiniones de los trabajadores?								X									X
			¿El jefe es asertivo?								X									X
			¿El jefe es comunicador?								X									X
			¿El jefe brinda confianza a sus colaboradores?								X									X
		Estructura organizada	¿Existe una clara visión de las funciones que debe realizar?								X									X
			¿Existe un documento que permite distinguir las funciones de los colaboradores?								X									X
Comportamiento	Cumplimiento de metas	¿Aporta en el proceso de planificación y organización en el área de trabajo que desempeña?							X										X	
		¿Se alienta a buscar nuevas formas								X									X	

			de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad?																
			¿El incentivo que recibe por cumplir sus metas cumple con sus expectativas?				X				X				X				X
		Valoración de trabajo	¿Tiene tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado?				X				X				X				X
			¿El buen desempeño en tu puesto de trabajo es reconocido por tus jefes o compañeros?				X				X				X				X
		Contribución a la organización	¿El buen desempeño en tu puesto de trabajo es reconocido por tus jefes o compañeros?				X				X				X				X
			¿Se considera competitivo en las diferentes actividades o labores que realiza?				X				X				X				X
			¿Los trabajos que realiza contribuyen al logro de los objetivos de la organización?				X				X				X				X
		Aspiraciones del trabajador	¿Las condiciones de trabajo son buenas para realizar las actividades?				X				X				X				X
			¿Existen normas y valores que favorecen en la organización del				X				X				X				X

	Cooperación en la organización	¿Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área?	X		X		X		X
		¿Existe cooperación y apoyo entre los colaboradores de las diferentes áreas?	X		X		X		X
		¿Utilizan herramientas o métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la organización?	X		X		X		X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

☒ **Procede su aplicación**
☐ **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**
☐ **No procede su aplicación**

Trujillo 11/08/2019	42260515	<i>[Firma]</i>	968361601
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono



Mg. Segundo Eloy Soto Abanc
Ingeniero Estadístico
CIP: 96754
Maestro en Ingeniería Industrial

Observaciones:

ANEXO 02

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: **Variable 1 CLIMA ORGANIZACIONAL**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Tepado Chérrez Luis	S.A	Cuestionario para medir el Clima Organizacional	Instrumento elaborado por la autora de la investigación-Instrumento adaptado por la autora de la investigación
TÍTULO DEL ESTUDIO: Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S. A., Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Clima organizacional	Estructura	Infraestructura adecuada	¿Cuenta con espacio suficiente para realizar su trabajo en forma adecuada?	Totalmente de acuerdo			X			X							X
			¿Cuenta con un ambiente cómodo para realizar sus labores?	De acuerdo			X						X				X
			¿La iluminación en su área de trabajo es el adecuado?	Totalmente en desacuerdo						X			X				X
			¿El aire acondicionado en la empresa es el adecuado?	En desacuerdo			X			X			X				X
		Claridad y coherencia en la dirección	¿El jefe escucha las opiniones de los trabajadores?				X			X			X				X
			¿El jefe es asertivo?				X			X			X				X
			¿El jefe es comunicador?				X			X			X				X
			¿El jefe brinda confianza a sus colaboradores?				X			X			X				X
	Comportamiento	Estructura organizada	¿Existe una clara visión de las funciones que debe realizar?				X			X			X		X		X
			¿Existe un documento que permite distinguir las funciones de los colaboradores?				X			X			X		X		X
	Cumplimiento de metas		¿Aporta en el proceso de planificación y organización en el área de trabajo que desempeña?				X			X			X		X		X
							X			X			X		X		X

		¿Se alienta a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad?				X			X			X			X
		¿El incentivo que recibe por cumplir sus metas cumple con sus expectativas?				X			X			X			X
	Valoración de trabajo	¿Tiene tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado?				X			X			X			X
		¿El buen desempeño en tu puesto de trabajo es reconocido por tus jefes o compañeros?				X			X			X			X
	Contribución a la organización	¿El buen desempeño en tu puesto de trabajo es reconocido por tus jefes o compañeros?				X			X			X			X
		¿Se considera competitivo en las diferentes actividades o labores que realiza?				X			X			X			X
		¿Los trabajos que realiza contribuyen al logro de los objetivos de la organización?				X			X			X			X
	Aspiraciones del trabajador	¿Las condiciones de trabajo son buenas para realizar las actividades?				X			X			X			X

		¿Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo?				X			X			X			X
	Oportunidad de crecimiento	¿Existen oportunidades de línea de carrera y mejoramiento profesional?				X			X			X			X
		¿Los programas de capacitaciones y desarrollo disponibles en la organización son efectivos?				X			X			X			X
	Comunicación asertiva	¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo?				X			X			X			X
		¿Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución?				X			X			X			X
		¿La empresa realiza actividades para promover una buena comunicación entre los compañeros de la organización?				X			X			X			X
	Respeto a los colaboradores	¿Los compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar?				X			X			X			X
		¿En la organización se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo?				X			X			X			X

Clima organizacional	Estructura	Infraestructura adecuada	¿Cuenta con espacio suficiente para realizar su trabajo en forma adecuada?	Totalmente de acuerdo			X			X			X			X	
			¿Cuenta con un ambiente cómodo para realizar sus labores?	De acuerdo			X			X			X			X	
			¿La iluminación en su área de trabajo es el adecuado?	Totalmente en desacuerdo			X			X			X			X	
			¿El aire acondicionado en la empresa es el adecuado?	En desacuerdo			X			X			X			X	
		Claridad y coherencia en la dirección	¿El jefe escucha las opiniones de los trabajadores?				X			X			X			X	
			¿El jefe es asertivo?				X			X			X			X	
			¿El jefe es comunicador?				X			X			X			X	
			¿El jefe brinda confianza a sus colaboradores?				X			X			X			X	
		Estructura organizada	¿Existe una clara visión de las funciones que debe realizar?				X			X			X			X	
			¿Existe un documento que permite distinguir las funciones de los colaboradores?				X			X			X			X	
	Comportamiento	Cumplimiento de metas	¿Aporta en el proceso de planificación y organización en el área de trabajo que desempeña?				X			X			X			X	

	Relaciones interpersonales	Oportunidad de crecimiento	¿Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo?				X			X			X			X	
			¿Existen oportunidades de línea de carrera y mejoramiento profesional?				X			X			X			X	
			¿Los programas de capacitaciones y desarrollo disponibles en la organización son efectivos?				X			X			X			X	
		Comunicación asertiva	¿Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo?				X			X			X			X	
			¿Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución?				X			X			X			X	
			¿La empresa realiza actividades para promover una buena comunicación entre los compañeros de la organización?				X			X			X			X	
		Respeto a los colaboradores	¿Los compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar?				X			X			X			X	
			¿En la organización se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo?				X			X			X			X	

		¿Se alienta a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad?				X				X				X				X
		¿El incentivo que recibe por cumplir sus metas cumple con sus expectativas?				X				X				X				X
	Valoración de trabajo	¿Tiene tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado?				X			X					X				X
		¿El buen desempeño en tu puesto de trabajo es reconocido por tus jefes o compañeros?				X			X					X				X
	Contribución a la organización	¿El buen desempeño en tu puesto de trabajo es reconocido por tus jefes o compañeros?				X			X					X				X
		¿Se considera competitivo en las diferentes actividades o labores que realiza?				X			X					X				X
		¿Los trabajos que realiza contribuyen al logro de los objetivos de la organización?				X			X					X				X
	Aspiraciones del trabajador	¿Las condiciones de trabajo son buenas para realizar las actividades?				X			X					X				X

Anexo 05. Matriz para medir el desempeño laboral

**Nombre del
Evaluado:**

Código:

Tienda:

**Nombre del
Evaluador:**

Fecha de evaluación:

Objetivo de la Pauta de Evaluación:

La siguiente pauta tiene como finalidad evaluar de manera rápida y objetiva el desempeño del cargo al cual alude, a fin de informar de forma abierta, directa y honesta a sus subalternos respecto a su rendimiento en los últimos 6 meses.

En cada uno de los enunciados, marque en la casilla "X" según corresponda, teniendo en consideración que:

(N) = NUNCA

(O) =
OCASIONALMENTE

(F) =
FRECUENTEMENTE

(S) = SIEMPRE

	ORIENTACIÓN AL LOGRO	N	O	F	S
a	Realiza acciones con el fin de mejorar y aumentar su desempeño.				
b	Propone ideas y/o formas de mejorar el funcionamiento de su área.				
c	Demuestra interés por informarse acerca de actividades futuras, identificando situaciones que podrían generar dificultades u oportunidades de desarrollo.				

2	TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN	N	O	F	S
a	Felicita directamente a sus pares cuando muestran un rendimiento destacado.				
b	Ofrece explícita ayuda a sus compañeros cuando éstos la requieren.				
c	Propone soluciones cuando se presentan conflictos en el equipo de trabajo, promoviendo un clima amistoso.				

3	FLEXIBILIDAD	N	O	F	S
a	Escucha e implementa sugerencias entregadas por sus pares.				
b	Se adapta ágilmente a los nuevos proyectos que lo involucran.				
c	Cambia su manera de actuar cuando se le entregan argumentos para ello.				

4	ORIENTACIÓN AL SERVICIO	N	O	F	S
a	Ayuda a sus clientes en la resolución de los problemas que le manifiestan.				
b	Soluciona al más breve plazo los problemas que presentan los clientes externos e internos.				
c	Asume una responsabilidad personal en la solución de inconvenientes.				

5	PREOCUPACIÓN POR EL ORDEN Y CALIDAD DEL TRABAJO	N	O	F	S
a	Se mantiene al día acerca de los objetivos y plazos de los trabajos asignados, cumpliéndolos oportunamente.				
b	Verifica la información que recibe con el fin de no cometer errores.				
c	Corrige oportunamente sus acciones cuando comete errores.				

6	CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR SAGA FALABELLA	N	O	F	S
a	Es puntual con los horarios establecidos por la empresa (entradas, salidas, horarios de almuerzo).				
b	Cumple con los procedimientos de seguridad establecidos por la compañía.				

c	Utiliza uniforme y piocha correspondiente.				
d	Sus acciones se enmarcan dentro de los procedimientos establecidos por el área.				
e	Utiliza sólo para fines laborales, los medios de comunicación (Internet, e-mail, teléfono) y materiales de la empresa.				

Anexo 6. Validaciones de la matriz de desempeño laboral

ANEXO 03

VALIDACIÓN DE MATRIZ DE EVALUACION MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre de la Matriz	Autor(a) del instrumento
Armas Chang Juan Carlos	Docente - ucv	Matriz para medir el Desempeño Laboral	Instrumento elaborado por la autora de la investigación-Instrumento adaptado por la autora de la investigación
TÍTULO DEL ESTUDIO: Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S. A., Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W. de Kendall (Escobee & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desempeño laboral	Funciones	Orientación al Servicio	Ayuda a los clientes en la resolución de los problemas que le manifiestan	Siempre				X				X				X				X
			Soluciona el más breve plazo los problemas que presentan los clientes externos e internos.	Frecuentemente Ocasionalmente			X				X				X				X	

		Orientación al Logro	Asume una responsabilidad personal en la solución de inconvenientes.	Nunca				X				X				X				X
			Realiza acciones con el fin de mejorar y aumentar su desempeño.				X					X				X				X
			Propone ideas y/o formas de mejorar el funcionamiento de su área.				X					X				X				X
			Demuestra interés por informarse acerca de actividades futuras, identificando situaciones que podrían generar dificultades u oportunidades de desarrollo.				X					X				X				X
Comportamiento	Flexibilidad para desarrollar sus funciones de manera optima		Escucha e implementa sugerencias entregadas por sus pares.				X					X				X				X
			Se adapta ágilmente a los nuevos proyectos que lo involucran.				X					X				X				X
			Cambia su manera de actuar cuando se le entregan argumentos para ello.				X					X				X				X

[illegible]

☒ Procede su aplicación
☐ Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
☐ No procede su aplicación

Observaciones:

ANEXO 03

VALIDACIÓN DE MATRIZ DE EVALUACION MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: **Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre de la Matriz	Autor(a) del instrumento
Gutiérrez Cruz Guillermo	Jefe de Operaciones Saga Falabella	Matriz para medir el Desempeño Laboral	Instrumento elaborado por la autora de la investigación-Instrumento adaptado por la autora de la investigación
TÍTULO DEL ESTUDIO: Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S. A., Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPE (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Karsall (J. Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Sub Dimensiones	Indicadores	Items (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desempeño Laboral	Funciones	Conocimiento del trabajo	Orientación al Servicio	Ayuda a los clientes en la resolución de los problemas que le manifiestan	Siempre																
					Frecuentemente				X				X				X				X

			Orientación al Logro	Soluciona el más breve plazo los problemas que presentan los clientes externos e internos.	Ocasionalmente Nunca				X				X				X				X
				Asume una responsabilidad personal en la solución de inconvenientes.					X				X				X				X
				Realiza acciones con el fin de mejorar y aumentar su desempeño.					X				X				X				X
				Propone ideas y/o formas de mejorar el funcionamiento de su área.					X				X				X				X
Comportamiento	Flexibilidad	Flexibilidad para desarrollar sus funciones de manera optima		Demuestra interés por informarse acerca de actividades futuras, identificando situaciones que podrían generar dificultades u oportunidades de desarrollo.					X				X				X				X
				Escucha o implementa sugerencias entregadas por sus pares.					X				X				X				X
				Se adapta ágilmente a los nuevos proyectos que lo involucran.					X				X				X				X

VALIDACIÓN DE MATRIZ DE EVALUACION MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre de la Matriz	Autor(a) del instrumento
Cárdenas Rodríguez, Karina	Docente	Matriz para medir el Desempeño Laboral	Matriz elaborado por la organización Saga Falabella adaptado por la autora de la investigación
TÍTULO DEL ESTUDIO: Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S. A., Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desempeño laboral	Funciones	Orientación al Servicio	Ayuda a los clientes en la resolución de los problemas que le manifiestan	Siempre				/				/				/				/
			Soluciona el más breve plazo los problemas que presentan los clientes externos e internos.	Frecuentemente																
				Ocasionalmente			/				/					/				/

		Orientación al Logro	Asume una responsabilidad personal en la solución de inconvenientes.	Nunca			/			/			/			/			/	
			Realiza acciones con el fin de mejorar y aumentar su desempeño.				/			/			/			/			/	
			Propone ideas y/o formas de mejorar el funcionamiento de su área.				/			/			/			/			/	
Comportamiento	Flexibilidad para desarrollar sus funciones de manera optima		Demuestra interés por informarse acerca de actividades futuras, identificando situaciones que podrían generar dificultades u oportunidades de desarrollo.				/			/			/			/			/	
			Escucha e implementa sugerencias entregadas por sus pares.				/			/			/			/			/	
			Se adapta ágilmente a los nuevos proyectos que lo involucran.				/			/			/			/			/	
			Cambia su manera de actuar cuando se le entregan argumentos para ello.				/			/			/			/			/	

VALIDACIÓN DE MATRIZ DE EVALUACION MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: **Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre de la Matriz	Autor(a) del instrumento
SOTO ABATO, SEGUNDO ELOY	DOCENTE - UCV	Matriz para medir el Desempeño Laboral	Instrumento elaborado por la autora de la investigación-Instrumento adaptado por la autora de la investigación
TÍTULO DEL ESTUDIO: Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S. A., Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desempeño laboral	Funciones	Orientación al Servicio	Ayuda a los clientes en la resolución de los problemas que le manifiestan	Siempre				X				X				X				X
			Soluciona el más breve plazo los problemas que presentan los clientes externos e internos.	Frecuentemente Ocasionalmente			X				X				X					X

		Orientación al Logro	Asume una responsabilidad personal en la solución de inconvenientes.	Nunca				X				X				X				X
			Realiza acciones con el fin de mejorar y aumentar su desempeño.					X				X				X				X
			Propone ideas y/o formas de mejorar el funcionamiento de su área.					X				X				X				X
			Demuestra interés por informarse acerca de actividades futuras, identificando situaciones que podrían generar dificultades u oportunidades de desarrollo.					X				X				X				X
	Comportamiento	Flexibilidad para desarrollar sus funciones de manera optima	Escucha e implementa sugerencias entregadas por sus pares.					X				X				X				X
			Se adapta ágilmente a los nuevos proyectos que lo involucran.					X				X				X				X
			Cambia su manera de actuar cuando se le entregan argumentos para ello.					X				X				X				X

VALIDACIÓN DE MATRIZ DE EVALUACION MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: **Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre de la Matriz	Autor(a) del instrumento
<i>Teped Chang Lin</i>	<i>S. A</i>	Matriz para medir el Desempeño Laboral	Instrumento elaborado por la autora de la investigación-Instrumento adaptado por la autora de la investigación
TÍTULO DEL ESTUDIO: Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S. A., Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desempeño laboral	Funciones	Orientación al Servicio	Ayuda a los clientes en la resolución de los problemas que le manifiestan	Siempre				X				X				X				X
			Soluciona el más breve plazo los problemas que presentan los clientes externos e internos.	Frecuentemente				X				X				X				X
				Ocasionalmente				X				X				X				X

		Orientación al Logro	Asume una responsabilidad personal en la solución de inconvenientes.	Nunca				X				X				X				X
			Realiza acciones con el fin de mejorar y aumentar su desempeño.					X				X				X				X
			Propone ideas y/o formas de mejorar el funcionamiento de su área.					X				X				X				X
	Comportamiento	Flexibilidad para desarrollar sus funciones de manera optima	Demuestra interés por informarse acerca de actividades futuras, identificando situaciones que podrían generar dificultades u oportunidades de desarrollo.					X				X				X				X
			Escucha e implementa sugerencias entregadas por sus pares.					X				X				X				X
			Se adapta ágilmente a los nuevos proyectos que lo involucren.					X				X				X				X
			Cambia su manera de actuar cuando se le entregan argumentos para ello.					X				X				X				X

VALIDACIÓN DE MATRIZ DE EVALUACION MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: Variable 2 DESEMPEÑO LABORAL

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre de la Matriz	Autor(a) del instrumento
Morales Muñoz, Verónica	Jefe de PFA	Matriz para medir el Desempeño Laboral	Instrumento elaborado por la autora de la investigación-Instrumento adaptado por la autora de la investigación
TÍTULO DEL ESTUDIO: Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S. A., Trujillo 2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Desempeño laboral	Funciones	Orientación al Servicio	Ayuda a los clientes en la resolución de los problemas que le manifiestan	Siempre				X				X				X				X
			Soluciona el más breve plazo los problemas que presentan los clientes externos e internos.	Frecuentemente				X				X				X				X
				Ocasionalmente				X				X				X				X

			Asume una responsabilidad personal en la solución de inconvenientes.	Nunca			X			X			X			X
	Orientación al Logro		Realiza acciones con el fin de mejorar y aumentar su desempeño.				X			X			X			X
			Propone ideas y/o formas de mejorar el funcionamiento de su área.				X			X			X			X
			Demuestra interés por informarse acerca de actividades futuras, identificando situaciones que podrían generar dificultades u oportunidades de desarrollo.				X			X			X			X
Comportamiento	Flexibilidad para desarrollar sus funciones de manera optima		Escucha e implementa sugerencias entregadas por sus pares.				X			X			X			X
			Se adapta ágilmente a los nuevos proyectos que lo involucran.				X			X			X			X
			Cambia su manera de actuar cuando se le entregan argumentos para ello.				X			X			X			X

Anexo 07. Matriz de evaluación de la empresa Saga Falabella

PAUTA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

PAUTA A

PERIODO JULIO 2017- JUNIO 2018

Nombre del Evaluado:

Código:

Tienda:

**Nombre del
Evaluador:**

**Fecha de
evaluación:**

Objetivo de la Pauta de Evaluación:

La siguiente pauta tiene como finalidad evaluar de manera rápida y objetiva el desempeño del cargo al cual alude, a fin de informar de forma abierta, directa y honesta a sus subalternos respecto a su rendimiento en los últimos 6 meses.

En cada uno de los enunciados, marque en la casilla "X" según corresponda, teniendo en consideración que:

(N) = NUNCA

(O) =

OCASIONALMENTE

(F) =

FRECUE

MENTE

1	ORIENTACIÓN AL LOGRO	N	O	F	S	TOTAL
a	Realiza acciones con el fin de mejorar y aumentar su desempeño.					
b	Propone ideas y/o formas de mejorar el funcionamiento de su área.					
c	Demuestra interés por informarse acerca de actividades futuras, identificando situaciones que podrían generar dificultades u oportunidades de desarrollo.					0

2	TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN	N	O	F	S	TOTAL
a	Felicita directamente a sus pares cuando muestran un rendimiento destacado.					
b	Ofrece explícita ayuda a sus compañeros cuando éstos la requieren.					
c	Propone soluciones cuando se presentan conflictos en el equipo de trabajo, promoviendo un clima amistoso.					0

3	FLEXIBILIDAD	N	O	F	S	TOTAL
a	Escucha e implementa sugerencias entregadas por sus pares.					
b	Se adapta ágilmente a los nuevos proyectos que lo involucran.					
c	Cambia su manera de actuar cuando se le entregan argumentos para ello.					0

4	ORIENTACIÓN AL SERVICIO	N	O	F	S	TOTAL
a	Ayuda a sus clientes en la resolución de los problemas que le manifiestan.					
b	Soluciona al más breve plazo los problemas que presentan los clientes externos e internos.					

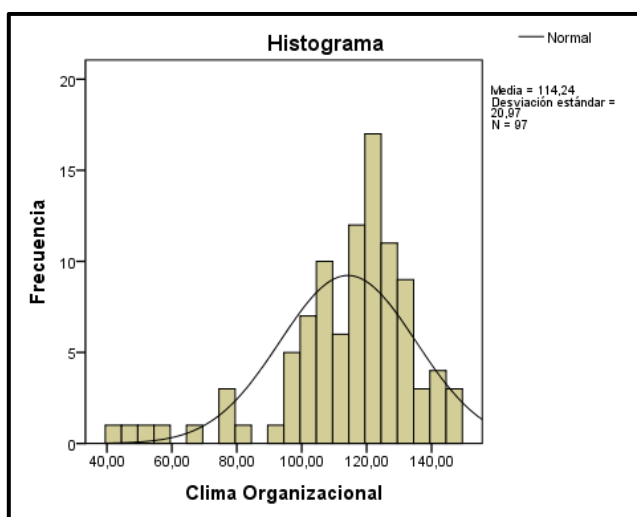
c	Asume una responsabilidad personal en la solución de inconvenientes.					0
---	--	--	--	--	--	---

5	PREOCUPACIÓN POR EL ORDEN Y CALIDAD DEL TRABAJO	N	O	F	S	TOTAL
a	Se mantiene al día acerca de los objetivos y plazos de los trabajos asignados, cumpliéndolos oportunamente.					
b	Verifica la información que recibe con el fin de no cometer errores.					
c	Corrige oportunamente sus acciones cuando comete errores.					0

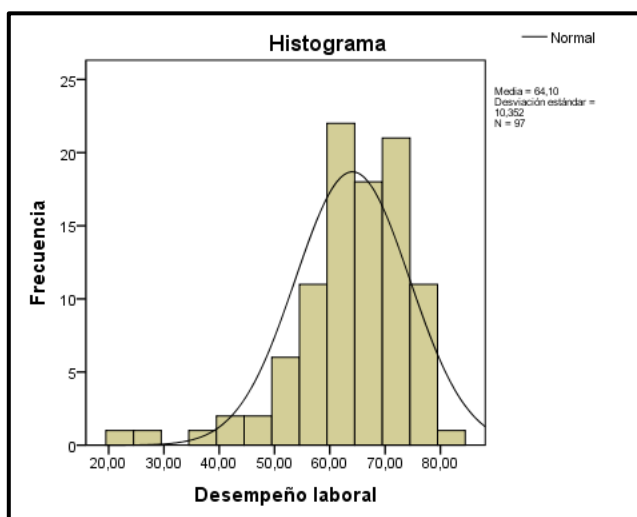
6	CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR SAGA FALABELLA	N	O	F	S	TOTAL
a	Es puntual con los horarios establecidos por la empresa (entradas, salidas, horarios de almuerzo).					
b	Cumple con los procedimientos de seguridad establecidos por la compañía.					
c	Utiliza uniforme y piocha correspondiente.					
d	Sus acciones se enmarcan dentro de los procedimientos establecidos por el área.					
e	Utiliza sólo para fines laborales, los medios de comunicación (Internet, e-mail, teléfono) y materiales de la empresa.					0

Anexo 08. Pruebas de normalidad

Normalidad de clima organizacional



Normalidad de desempeño laboral



Anexo 09: Figuras de niveles

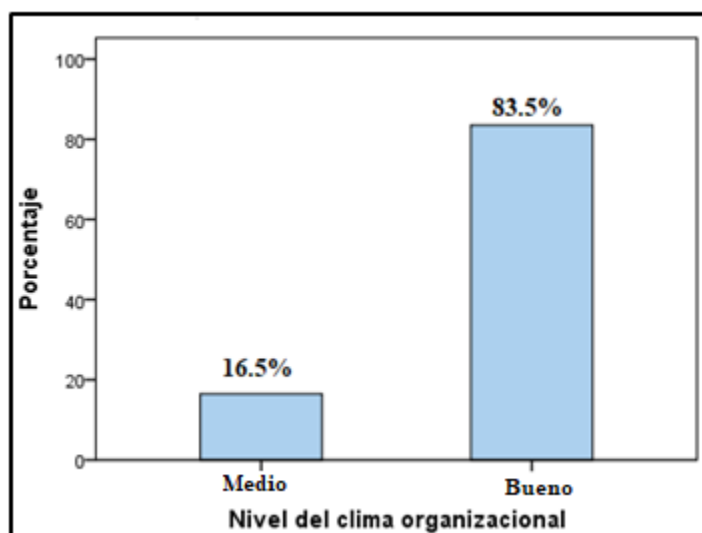


Fig 1. Nivel del clima organizacional de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella. S.A. Trujillo 2019

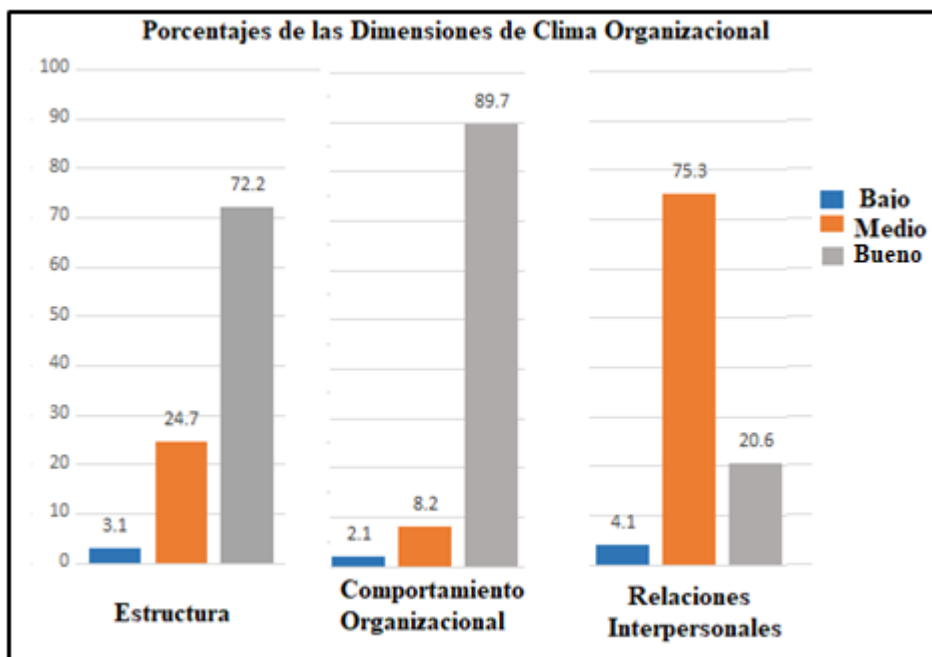


Fig2. Niveles de las dimensiones de la variable Clima Organizacional.

Interpretación. En la figura 2 se puede observar que las dimensiones de la variable clima organizacional, las dimensiones estructura y comportamiento organizacional obtuvieron un nivel alto (72.2%, y 89.7%), mientras que la dimensión relaciones interpersonales obtuvo un nivel medio (75.3%).

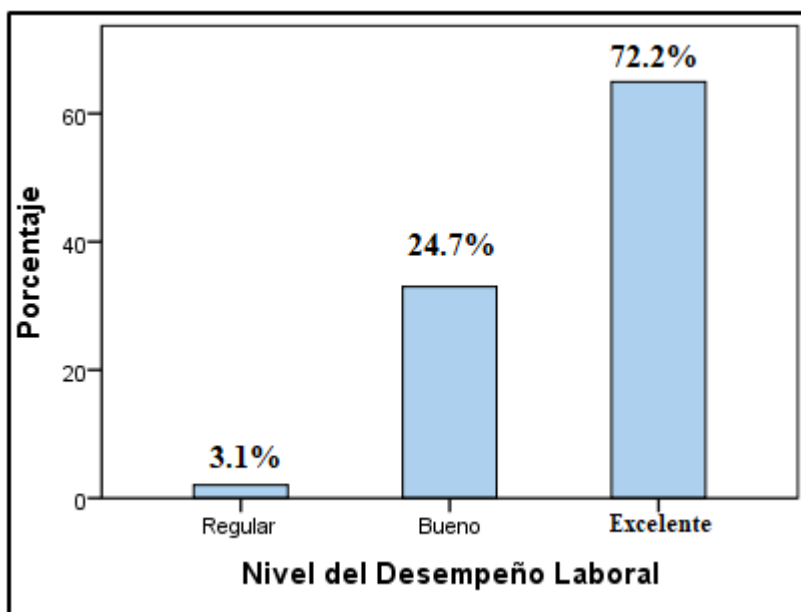


Fig 3. Nivel del Desempeño Laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella. S.A. Trujillo 2019

Interpretación. En la tabla 4 se presenta los niveles del desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A. Trujillo, 2019, donde el 2.1% de los trabajadores tiene un desempeño regular, mientras que un 33.0% de los trabajadores cuentan con un desempeño laboral bueno, sin embargo, el 64.9% de los colaboradores del área de ventas tienen un desempeño laboral muy bueno

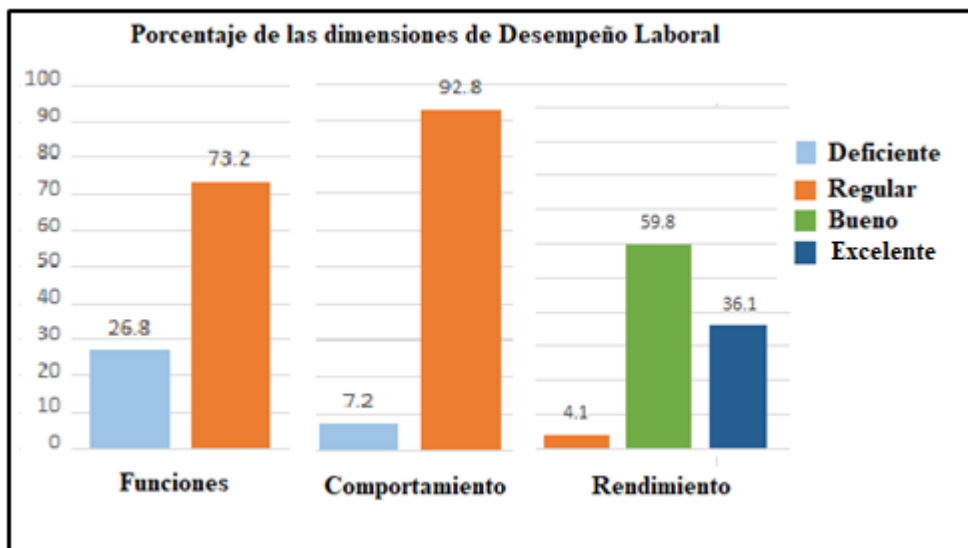


Fig 4. Niveles de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral

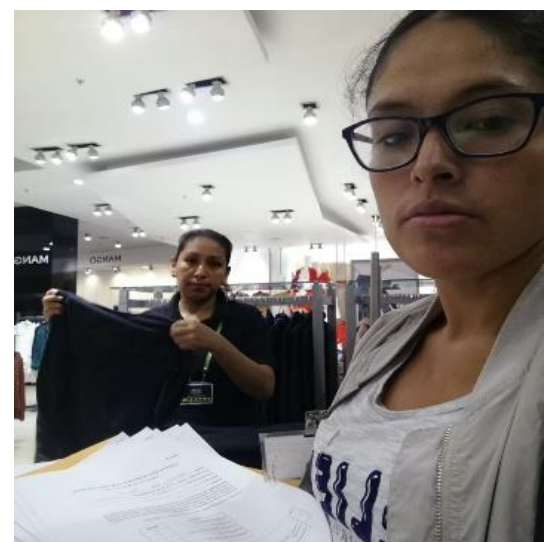
Interpretación. En la figura 4 se puede observar que las dimensiones de la variable Desempeño Laboral, las dimensiones funciones y comportamiento obtuvieron un nivel regular (73.2%, y 92.8%), mientras que la dimensión rendimiento obtuvo un nivel bueno (59.8%).

Anexo 10: Evidencias fotográficas

Área de Caballeros



Área de Damas



Área de Deco



de Jovencitas



Área de Jovencitos

Área de Deporte



Área de Electro

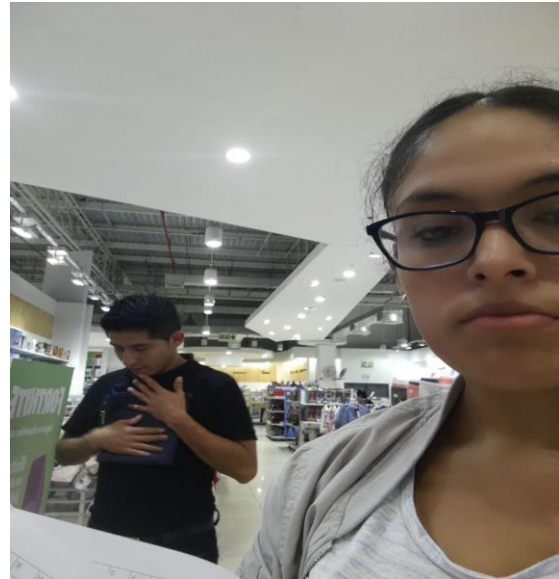
Área



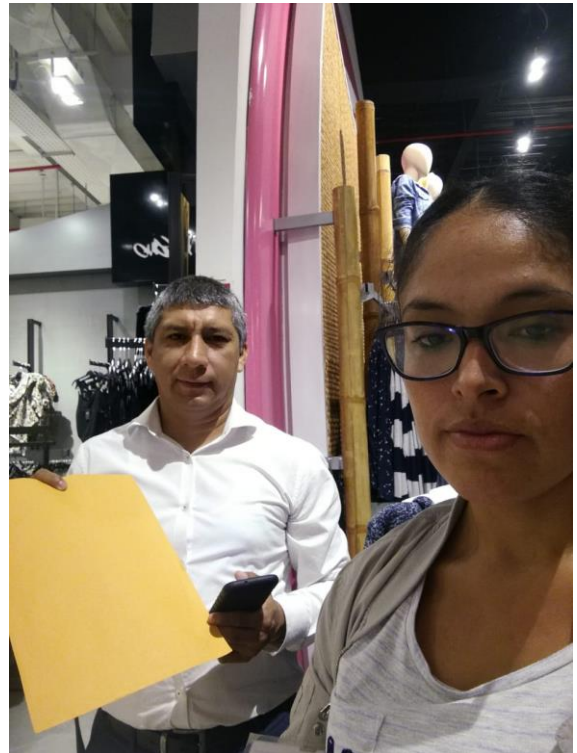
Área de Niños



Jefa de área de jovencitas



Jefe de área de caballeros



Anexo 11. Resultados del software Turnitin

back studio

Nila Maritte Torres Gutiérrez

"Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019".



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Nila Maritte Torres Gutiérrez (ORCID: 0000-0001-6172-6022)

ASESORA:



29



Resumen de coincidencias

29 %

<

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

9 %

2

Entregado a Universida...

Trabajo del estudiante

6 %

3

Entregado a Institución...

Trabajo del estudiante

3 %

4

es.scribd.com

Fuente de Internet

2 %

5

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

6


repositorio.ups.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

94

Anexo 12. Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Flor Alicia Calvanapón Alva, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela académico profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Trujillo. Revisor (a) de la tesis titulada

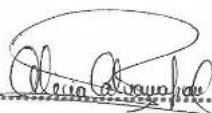
CULTA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE LA
EMPRESA SAGA FALABELLA S.A, TRUJILLO 2019

del (de la) estudiante

TORRES GUTIERREZ NILA MARITTE, constato
que la investigación tiene un índice de similitud de 2.9% verificable en el reporte
de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... TRUJILLO 03 DE JUNIO DE 2019



Flor Alicia Calvanapón Alva

DNI:17995554

Anexo 13. Autorización de publicación de tesis

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Yo Torres Gutiérrez Nila Maritlle, identificado con DNI N° 48646249 egresado del Programa Académico de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Administración del Programa Formación para adultos de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA



DNI: 48646249

Trujillo 26 de junio del 2019

Anexo 14. Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
Torres Gutiérrez, Nila Maritte

INFORME TÍTULADO:

Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la
empresa Saga Falabella S.A., Trujillo 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 09/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 16 (Dieciséis)


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN